

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS AGOSTO 2021**

Santiago de Cali, 10 de septiembre 2021

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 2 y el 31 de agosto de 2021, 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, formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

### **2. OBJETIVO**

Este informe pretende dar a conocer las expectativas que tienen los usuarios que acuden a la Gobernación del Valle del Cauca, en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas. Igualmente, tiene como propósito 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 **agosto** de 2021, se aplicaron **911** 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 AGOSTO 2021

#### CANAL DE ATENCIÓN IDEAL



Presencial

#### TRÁMITES Y SERVICIOS ENTREGADOS A DOMICILIO



Aceptación

#### FRANJA HORARIA PREFERIDA PARA HACER TRÁMITES Y SERVICIOS



6:30 am a 6:30 pm

#### DÍAS PREFERIDOS PARA HACER TRÁMITES Y SERVICIOS



Lunes a Viernes

#### TIEMPO DE ESPERA MÁXIMO PARA HACER TRÁMITES Y SERVICIOS



15 minutos

#### MEDIO PREFERIDO PARA RECIBIR INFORMACIÓN



Whatsapp-chat

#### ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio



Entusiasta, elocuente y receptivo

#### CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Aire acondicionado



Cómodos sofás/sillas

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



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



Asesoría personalizada

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

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

##### B. Percepción del usuario.

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

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

|            |  |
|------------|--|
| Virtual    |  |
| Telefónico |  |
| Presencial |  |

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

|    |  |
|----|--|
| Si |  |
| No |  |

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

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

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

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Lunes a viernes           |  |
| Sábado hasta el medio día |  |

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

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

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

|            |  |
|------------|--|
| 15 minutos |  |
| 30 minutos |  |
| 1 hora     |  |

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

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

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

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

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

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

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

|    |  |
|----|--|
| Si |  |
| No |  |

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

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

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

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 2 y el 31 de agosto de 2021, se aplicaron 911 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   | 535        |
| Virtual      | 334        |
| Telefónico   | 42         |
| <b>Total</b> | <b>911</b> |

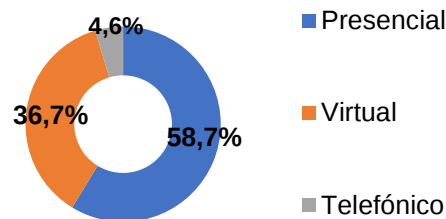


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 58,7 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 36,7 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 4,6 %.

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

| Respuesta    | Total      |
|--------------|------------|
| Sí           | 730        |
| No           | 181        |
| <b>Total</b> | <b>911</b> |

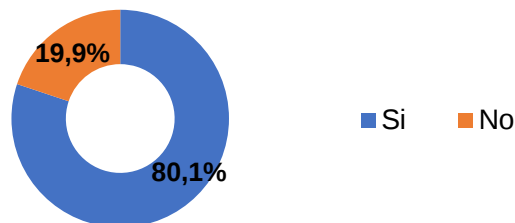


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 80,1 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 19,9 % expresó que no lo prefiere así.

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

| Franja horaria        | Total      |
|-----------------------|------------|
| 6:30 a.m. a 6:30 p.m. | 779        |
| 12:00 m a 2:00 p.m.   | 113        |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m. | 17         |
| No responde           | 2          |
| <b>Total</b>          | <b>911</b> |

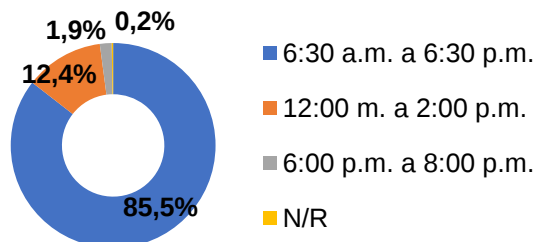


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 85,5 % 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 12,4 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por un horario extendido nocturno, siendo tan solo el 1,9 %. Un 0,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

| Día                       | Total      |
|---------------------------|------------|
| Lunes a viernes           | 692        |
| Sábado hasta el medio día | 216        |
| No responde               | 3          |
| <b>Total</b>              | <b>911</b> |

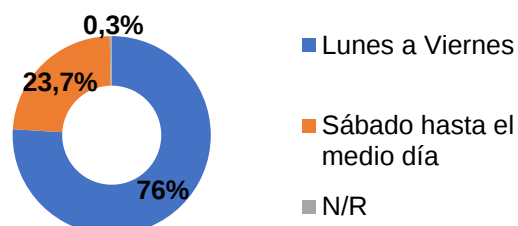


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 76 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 23,7 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 0,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

## 5.5. Características o atributos del asesor ideal

| Características y atributos                                 | Total       |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 661         |
| Entusiasta, elocuente y receptivo                           | 660         |
| Comunicación verbal clara y fluida                          | 274         |
| Excelente presentación personal                             | 111         |
| No responde                                                 | 4           |
| <b>Total</b>                                                | <b>1710</b> |

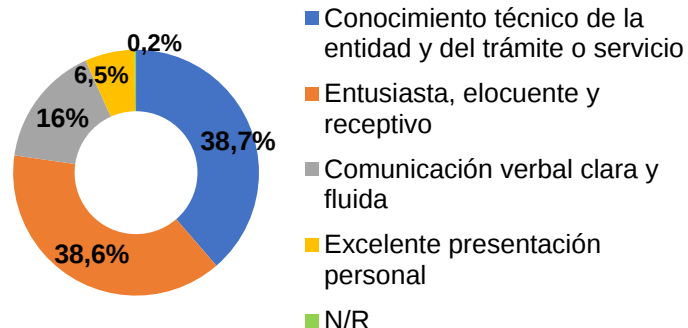


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

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 38,7 % de las respuestas destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 38,6 % resaltó entusiasta, elocuente y receptivo, y el 16% la comunicación verbal clara y fluida como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal, con un 6,5 %. Un 0,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

| Tiempo       | Total      |
|--------------|------------|
| 15 minutos   | 822        |
| 30 minutos   | 66         |
| 1 hora       | 8          |
| No responde  | 15         |
| <b>Total</b> | <b>911</b> |

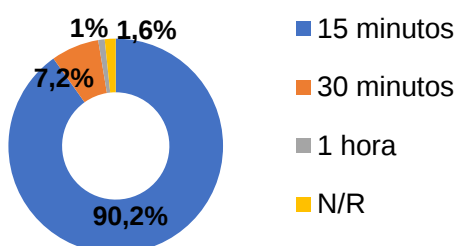


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 90,2 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 7,2 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 1% expresó que esperaría máximo una hora. Un 1,6 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

| Medio                              | Total       |
|------------------------------------|-------------|
| WhatsApp – chat                    | 781         |
| Mensaje de texto                   | 457         |
| Redes sociales                     | 164         |
| Física (boletines, folletos, etc.) | 159         |
| Correo electrónico                 | 131         |
| No responde                        | 3           |
| <b>Total</b>                       | <b>1695</b> |

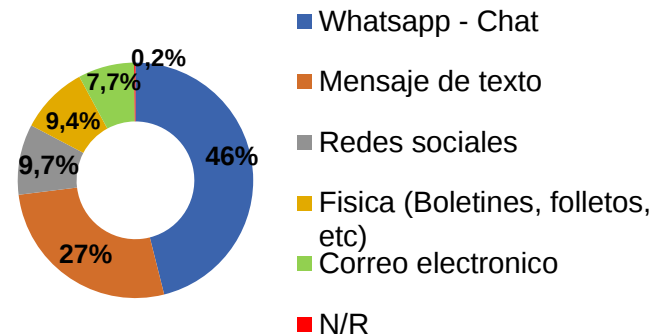


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

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 46 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 27 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción, se señalaron redes sociales, el medio físico (boletines, folletos, etc.) y correo electrónico, con un 9,7 %, 9,4 % y 7,7 %, respectivamente. Tres personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

| Características                                                                    | Total       |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Cómodos sofás/sillas                                                               | 795         |
| Aire acondicionado                                                                 | 701         |
| Música suave de fondo                                                              | 587         |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso                                          | 123         |
| Limpio y organizado                                                                | 95          |
| Estación de café y agua/local de cafetería                                         | 61          |
| Buena iluminación                                                                  | 57          |
| Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias) | 54          |
| Una tienda/almacén                                                                 | 46          |
| Buena señalización                                                                 | 37          |
| No responde                                                                        | 1           |
| <b>Total</b>                                                                       | <b>2557</b> |

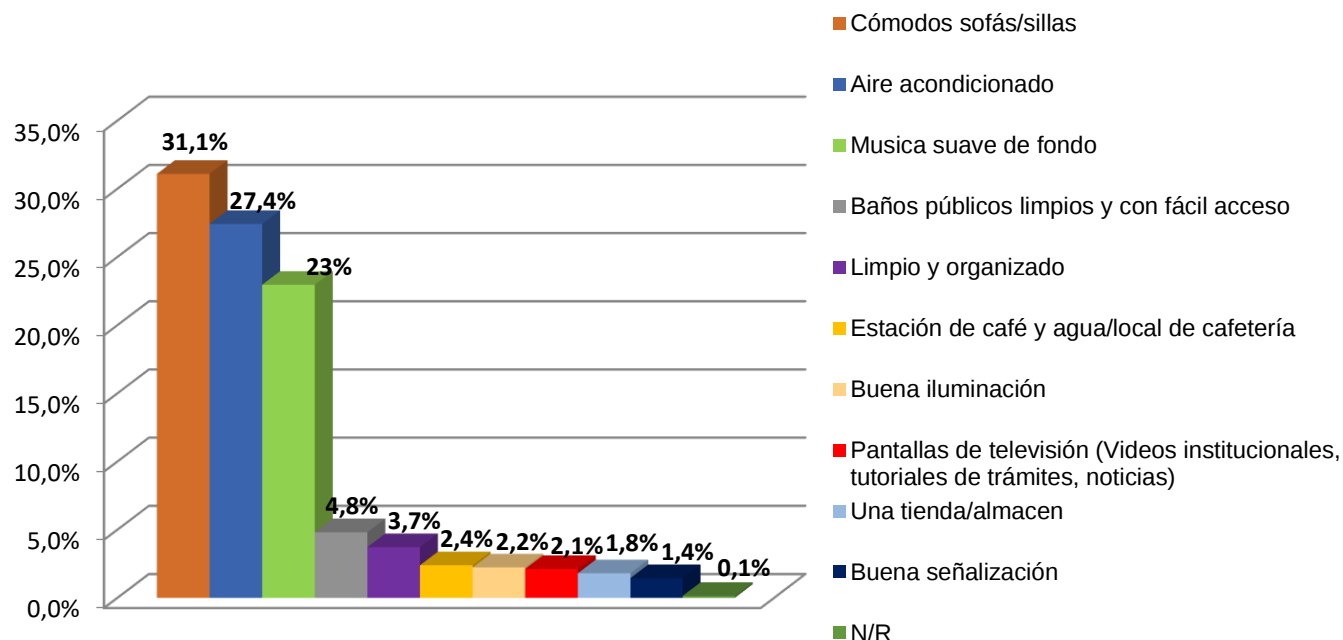


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

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 (31,1 % de las respuestas), aire acondicionado (27,4 %), música suave de fondo (23 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (4,8 %), limpio y organizado (3,7%), estación de café y agua (2,4%), buena iluminación (2,2 %), pantallas de televisión con información institucional (2,1%), una tienda/almacén (1,8%), buena señalización (1,4 %). Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.9. Características del servicio ideal

| Características                                                                                | Total       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 575         |
| Asesoría personalizada, sin interrupciones                                                     | 532         |
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio                        | 294         |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)                                              | 240         |
| No responde                                                                                    | 7           |
| <b>Total</b>                                                                                   | <b>1648</b> |

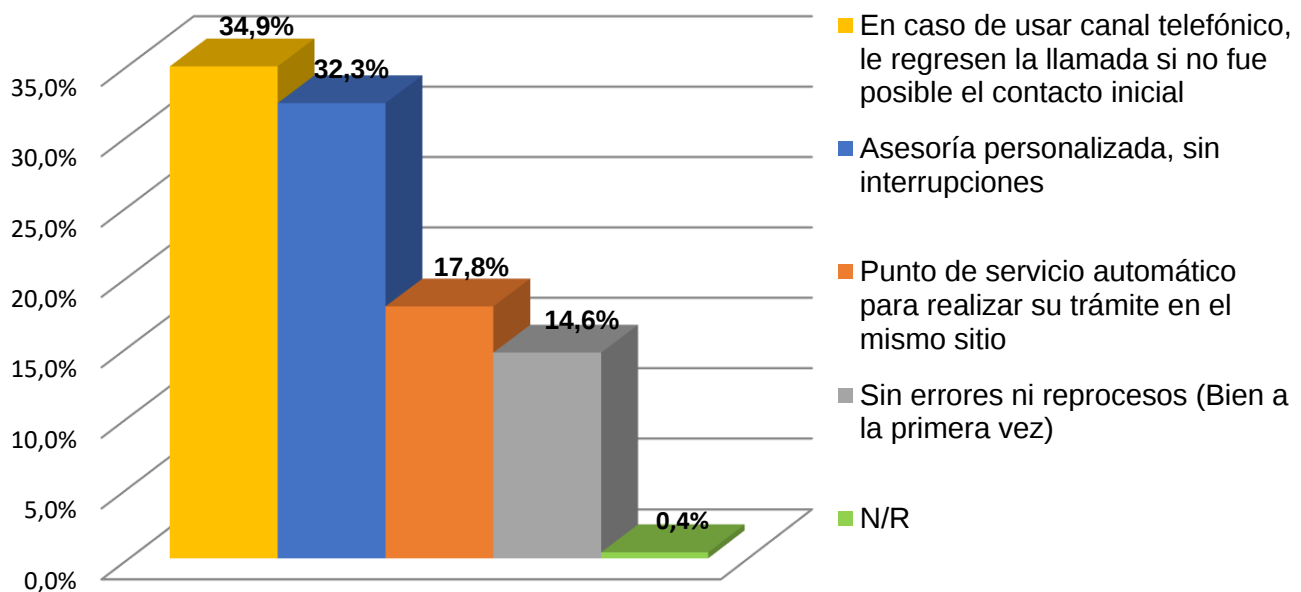


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 34,9 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; al 32,3 % les gustaría contar con asesoría personalizada; el 17,8 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 14,6 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Siete 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           | 829        |
| Sí           | 80         |
| No responde  | 2          |
| <b>Total</b> | <b>911</b> |

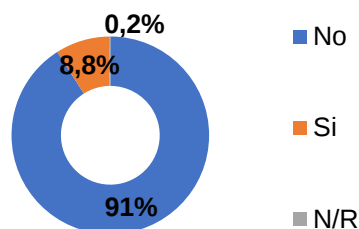


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 91 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 8,8% se muestra interesado. Un 0,2 % 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 agosto de 2021, se aplicaron de manera presencial 20 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   | 16        |
| Virtual      | 3         |
| Telefónico   | 1         |
| <b>Total</b> | <b>20</b> |

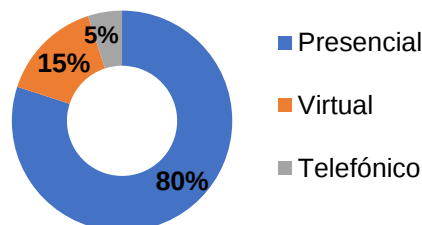


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 80 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico, con el 15 % y el 5% respectivamente.

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

| Respuesta    | Total     |
|--------------|-----------|
| Sí           | 15        |
| No           | 5         |
| <b>Total</b> | <b>20</b> |

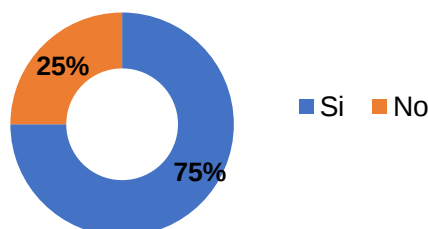


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 75 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 25 % expresó que no lo prefiere así.

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

| Franja horaria        | Total     |
|-----------------------|-----------|
| 6:30 a.m. a 6:30 p.m. | 17        |
| 12:00 m a 2:00 p.m.   | 2         |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m. | 1         |
| <b>Total</b>          | <b>20</b> |

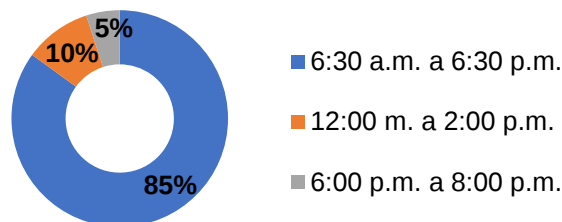


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 85 % 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 10 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m., y el 5 % indicó preferencia por un horario extendido nocturno.

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

| Día                       | Total     |
|---------------------------|-----------|
| Lunes a viernes           | 15        |
| Sábado hasta el medio día | 5         |
| <b>Total</b>              | <b>20</b> |

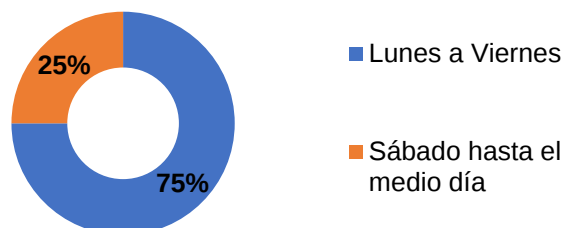


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

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

### 6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

| Características y atributos                                 | Total     |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| Comunicación verbal clara y fluida                          | 16        |
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 11        |
| Excelente presentación personal                             | 8         |
| Entusiasta, elocuente y receptivo                           | 4         |
| <b>Total</b>                                                | <b>39</b> |

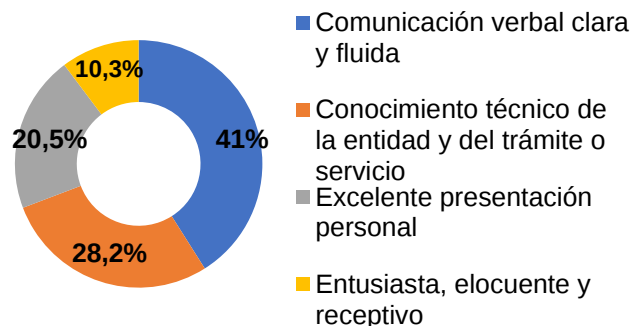


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

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 41 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, otro 28,2 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal y entusiasta, elocuente y receptivo, con un 20,5 % y 10,3 % respectivamente.

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

| Tiempo       | Total     |
|--------------|-----------|
| 15 minutos   | 12        |
| 30 minutos   | 5         |
| 1 hora       | 3         |
| <b>Total</b> | <b>20</b> |

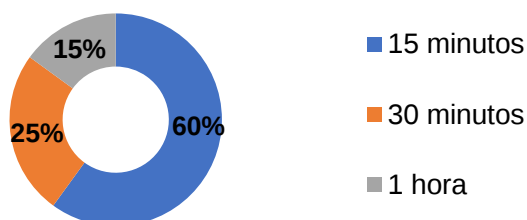


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 60 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 25 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 15% expresó que esperaría máximo una hora.

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

| Medio                              | Total     |
|------------------------------------|-----------|
| WhatsApp – chat                    | 18        |
| Física (boletines, folletos, etc.) | 10        |
| Redes sociales                     | 6         |
| Correo electrónico                 | 2         |
| Mensaje de texto                   | 2         |
| <b>Total</b>                       | <b>38</b> |

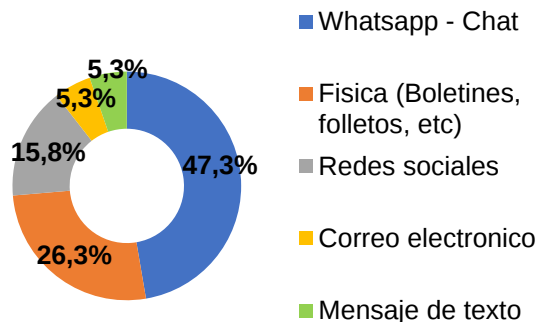


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

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 47,3 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 26,3 % que señaló que prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.) y del 15,8 % que mostro preferencia por las redes sociales. En menor proporción, se señala el correo electrónico y el mensaje de texto con un 5,3 % respectivamente.

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

| Características                                                                    | Total     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Cómodos sofás/sillas                                                               | 16        |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso                                          | 13        |
| Limpio y organizado                                                                | 11        |
| Aire acondicionado                                                                 | 5         |
| Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias) | 3         |
| Buena iluminación                                                                  | 3         |
| Buena señalización                                                                 | 3         |
| Estación de café y agua/local de cafetería                                         | 2         |
| <b>Total</b>                                                                       | <b>56</b> |

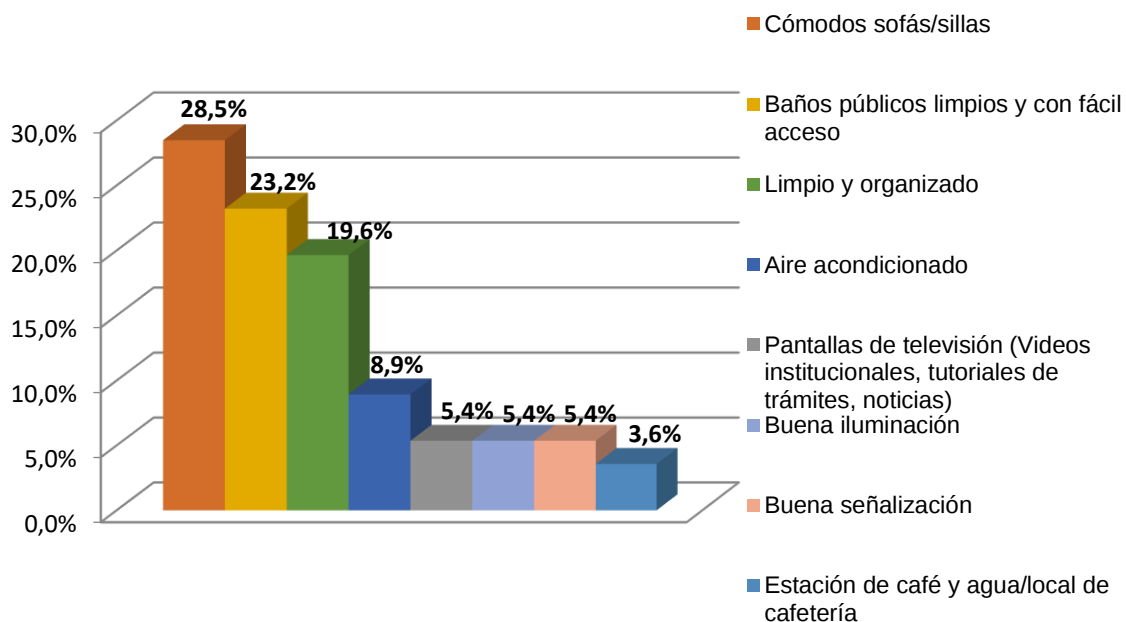


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

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 (28,5 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (23,2 %), estar limpio y organizado (19,6 %) y contar con aire acondicionado (8,9 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantallas de televisión con información institucional, buena iluminación, buena señalización (5,4 % respectivamente) y estación de café y agua (3,6 %).

### 6.1.9. Características del servicio ideal

| Características                                                                                | Total     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Asesoría personalizada, sin interrupciones                                                     | 12        |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)                                              | 10        |
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio                        | 9         |
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 8         |
| <b>Total</b>                                                                                   | <b>39</b> |

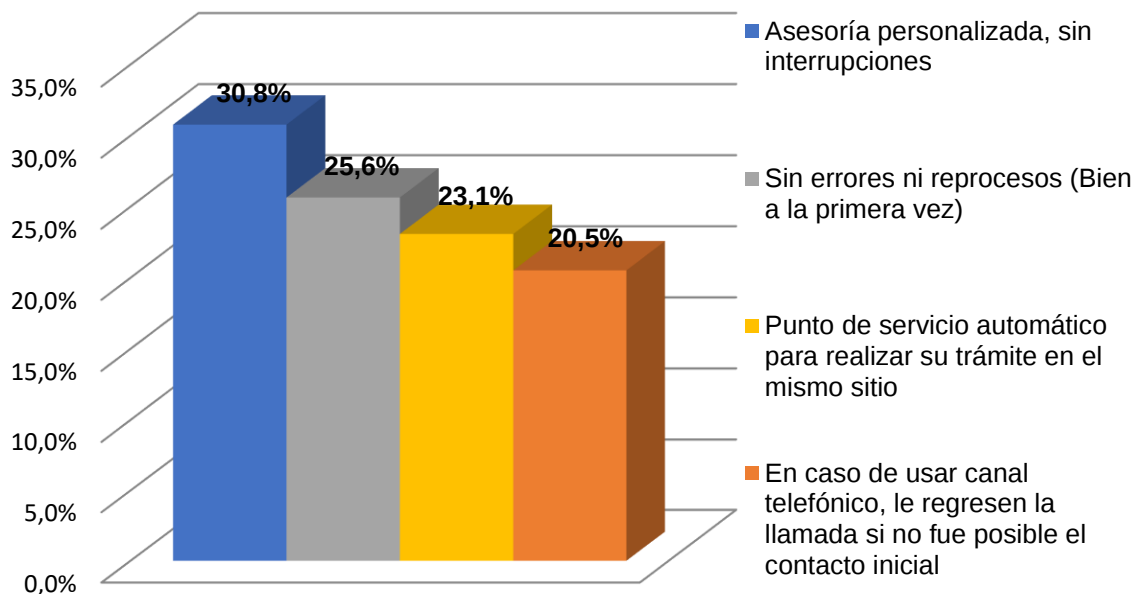
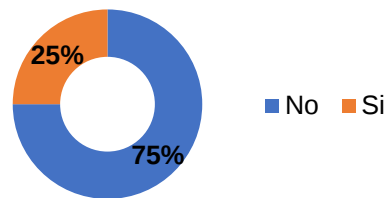


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.

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, el 30,8 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con asesoría personalizada, el 25,6 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos, el 23,1 % considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 20,5% imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.

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

| Respuesta    | Total     |
|--------------|-----------|
| No           | 15        |
| Sí           | 5         |
| <b>Total</b> | <b>20</b> |



*Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante agosto 2021.*

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 agosto de 2021, se aplicaron de manera presencial 45 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

### 6.2.1. Canal de atención ideal

| Canal        | Total     |
|--------------|-----------|
| Presencial   | 26        |
| Virtual      | 11        |
| Telefónico   | 8         |
| <b>Total</b> | <b>45</b> |

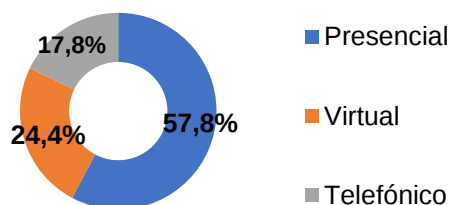


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 57,8 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 24,4 % y 17,8 % respectivamente.

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

| Respuesta    | Total     |
|--------------|-----------|
| Sí           | 34        |
| No           | 11        |
| <b>Total</b> | <b>45</b> |

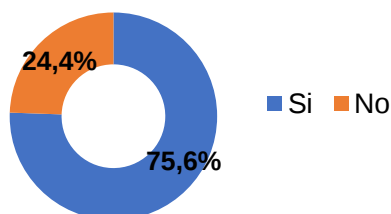


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 75,6 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 24,4 % expresó que no lo prefiere así.

### 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. | 33        |
| 6:00 p.m. a 8:00 p.m. | 6         |
| 12:00 m a 2:00 p.m.   | 6         |
| <b>Total</b>          | <b>45</b> |

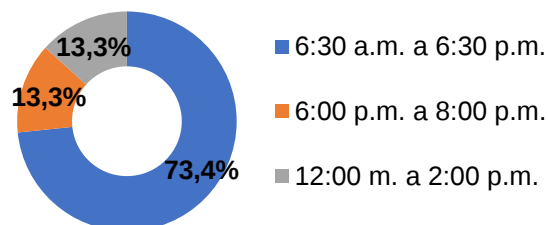


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 73,4 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 13,3 % que indicó preferencia por un horario extendido nocturno, otro 13,3 % expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m.

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

| Día                       | Total     |
|---------------------------|-----------|
| Lunes a viernes           | 41        |
| Sábado hasta el medio día | 4         |
| <b>Total</b>              | <b>45</b> |

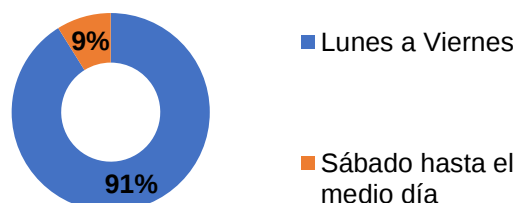


Tabla y gráfico 204. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

La tabla y gráfico 24 registran que el 91 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 9 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

#### 6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

| Características y atributos                                 | Total     |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| Excelente presentación personal                             | 29        |
| Entusiasta, elocuente y receptivo                           | 18        |
| Comunicación verbal clara y fluida                          | 17        |
| Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio | 13        |
| <b>Total</b>                                                | <b>77</b> |

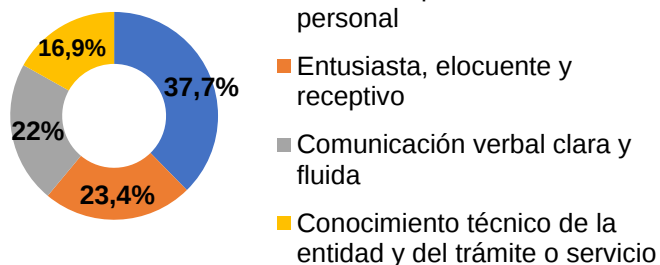


Tabla y gráfico 215. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

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 37,7 % de las respuestas destacó una excelente presentación personal como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, resaltaron entusiasta, elocuente y receptivo y la comunicación verbal clara y fluida, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 23,4 % y el 22 % respectivamente. En menor proporción, señalaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, con un 16,9 %.

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

| Tiempo       | Total     |
|--------------|-----------|
| 15 minutos   | 38        |
| 30 minutos   | 7         |
| <b>Total</b> | <b>45</b> |

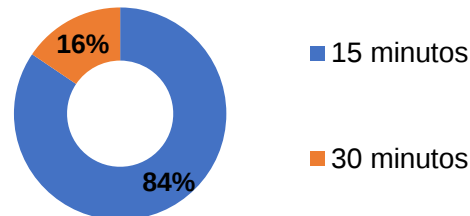


Tabla y gráfico 226. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

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 16 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

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

| Medio                              | Total     |
|------------------------------------|-----------|
| WhatsApp – chat                    | 32        |
| Correo electrónico                 | 15        |
| Mensaje de texto                   | 12        |
| Física (boletines, folletos, etc.) | 11        |
| Redes sociales                     | 8         |
| <b>Total</b>                       | <b>78</b> |

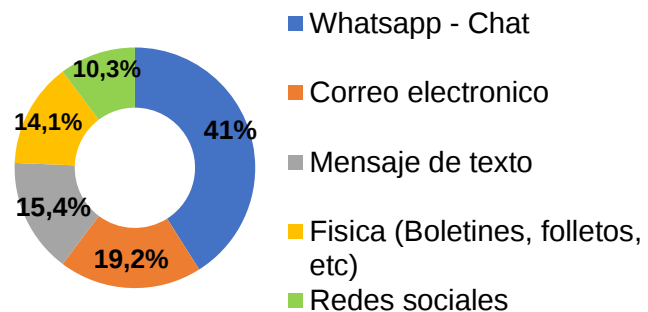


Tabla y gráfico 237. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

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 41 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 19,2 % que señaló que prefiere correo electrónico, 15,4% mensaje de texto y 14,1 % por medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señala redes sociales, con un 10,3 %.

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

| Características                                                                    | Total     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Cómodos sofás/sillas                                                               | 28        |
| Baños públicos limpios y con fácil acceso                                          | 22        |
| Aire acondicionado                                                                 | 14        |
| Limpio y organizado                                                                | 10        |
| Buena iluminación                                                                  | 7         |
| Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias) | 6         |
| Estación de café y agua/local de cafetería                                         | 6         |
| <b>Total</b>                                                                       | <b>93</b> |

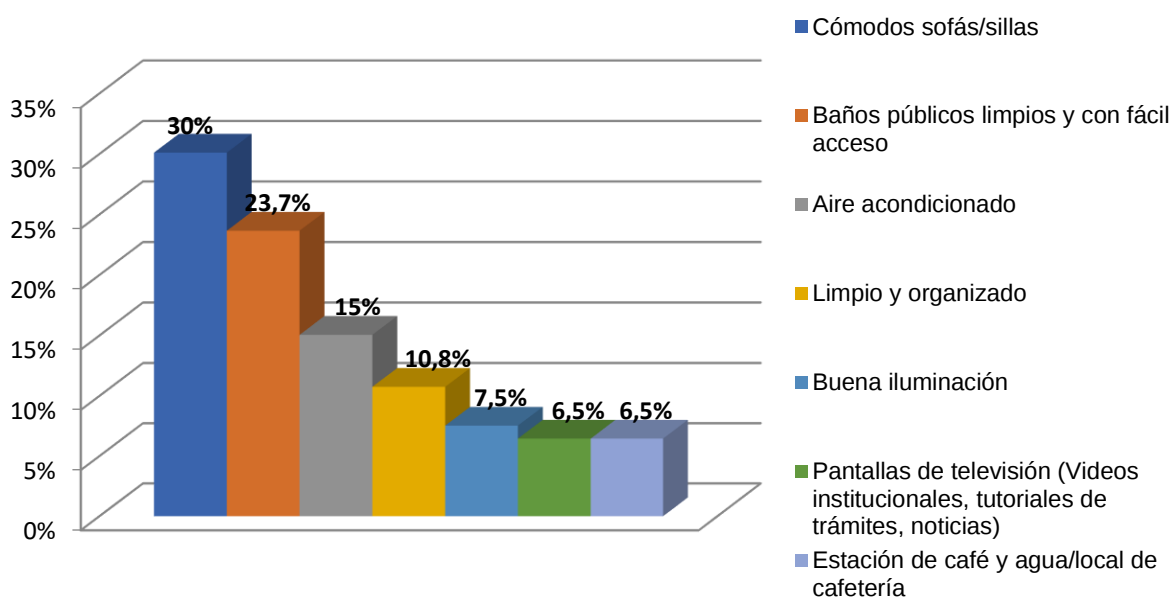


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 28, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (30 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (23,7 %), aire acondicionado (15 % de las respuestas), y estar limpio y organizado (10,8 %).

En menor proporción, se señalaron aspectos como, buena iluminación (7,5 %), pantallas de televisión con información institucional y estación de café y agua (6,5 % respectivamente).

### 6.2.9. Características del servicio ideal

| Características                                                                                | Total     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio                        | 29        |
| Asesoría personalizada, sin interrupciones                                                     | 26        |
| En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial | 11        |
| Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)                                              | 7         |
| <b>Total</b>                                                                                   | <b>73</b> |

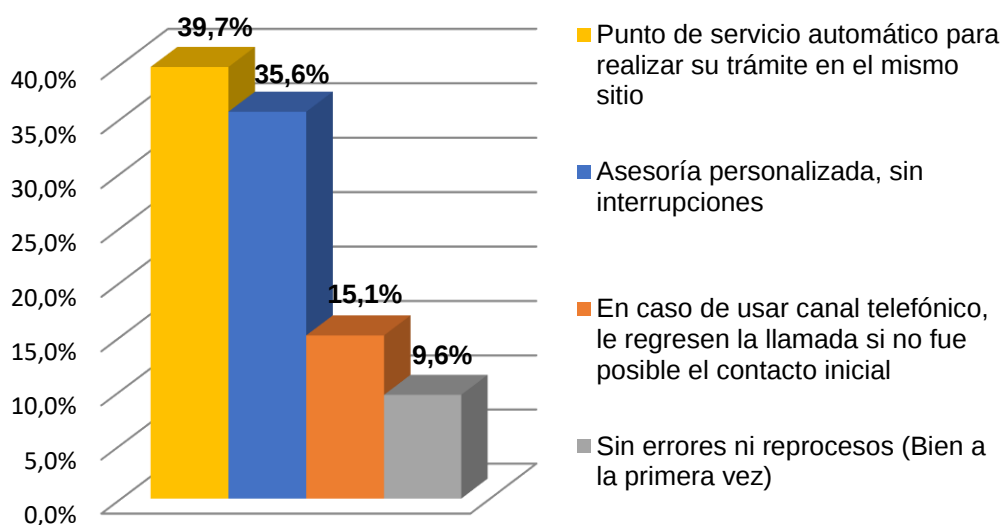
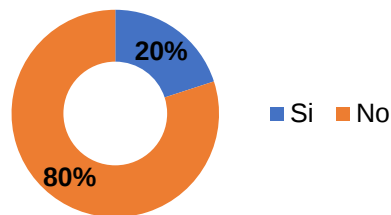


Tabla y gráfico 249. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.

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 39,7 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 35,6 % considera que el servicio ideal debe contar asesoría personalizada, el 15,1 % 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, y el 9,6% indican que debe ser sin errores ni reprocesos.

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

| Respuesta    | Total     |
|--------------|-----------|
| No           | 36        |
| Sí           | 9         |
| <b>Total</b> | <b>45</b> |



*Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante agosto 2021.*

La tabla y gráfico 30 muestra que el 80% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 20 % se muestra interesado.

## 7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- La preferencia de los usuarios por la atención presencial es del 58,7 %, seguido del canal virtual con un 36,7 %.
- El 80,1 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 76 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 85 % de los encuestados prefiere el horario entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios
- Los atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: conocimiento técnico de la entidad y entusiasta, elocuente y receptivo.
- El 97,4 % 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 90,2 % y 7,2 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y mensaje de texto.

- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y música suave de fondo.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial y con asesoría personalizada y sin interrupciones.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
  - ✓ Consideran que los principales atributos del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida y el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
  - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat 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 estar limpio y organizado.
  - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar principalmente con asesoría personalizada, sin interrupciones, y sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez).
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
  - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es una excelente presentación personal, seguido de entusiasta, elocuente y receptivo.
  - ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y el correo electrónico para recibir información de la entidad.
  - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar principalmente cómodos sofás/sillas, baños públicos limpios y aire acondicionado.
  - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y con asesoría personalizada, sin interrupciones.

## 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:

- ❖ Evaluar, en conjunto con las dependencias, la posibilidad de remitir a domicilio los trámites y servicios requeridos por los usuarios, con el fin de evitar el desplazamiento hacia los puntos de atención físicos.
- ❖ Realizar seguimiento al tiempo de espera de los trámites y servicios que ofrece la entidad, con el objetivo de verificar si coincide con las expectativas de los usuarios, y, si es el caso, solicitar implementación de acciones de mejora por parte de la dependencia encargada del trámite o servicio.
- ❖ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada y sus habilidades comunicativas.
- ❖ Realizar articulación con la Oficina de Comunicaciones y la Secretarías de las TIC, con el fin de diseñar e implementar estrategias de comunicación orientadas a difundir información institucional de interés para los ciudadanos, a través de los medios de preferencia manifestados por los usuarios encuestados.
- ❖ Diseñar e implementar una estrategia de participación ciudadana para mejorar el servicio al ciudadano involucrando a los usuarios que manifestaron su deseo de hacer parte de un grupo focal.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y en los puntos de atención descentralizados, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Socializar el presente informe con los gerentes de las Oficina Territoriales con la finalidad que estos conozcan las preferencias de los ciudadanos que visitan sus instalaciones y mejoren los aspectos que le sean posibles.

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.