

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS DICIEMBRE 2021

Santiago de Cali, 07 de enero 2022

Elaborado por: Maryluz Escobar Córdoba.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de expectativas de usuarios que acudieron a la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre 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 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 **diciembre** de 2021, se aplicaron **735** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

**EXPECTATIVAS A CIUDADANOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
DICIEMBRE 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



Baños públicos limpios y con fácil acceso



Aire acondicionado

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



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



Asesoría personalizada

4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

A. Información contextual e identificación del usuario.

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

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

B. Percepción del usuario.

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

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

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

Si	
No	

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

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

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

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

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

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

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

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

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

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

Si	
No	

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2021, se aplicaron 735 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	457
Virtual	247
Telefónico	29
No responde	2
Total	735

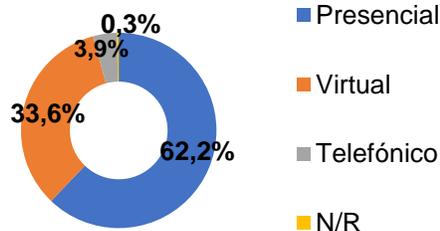


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 62,2 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 33,6 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3,9 %. Un 0,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
Sí	607
No	126
No responde	2
Total	735

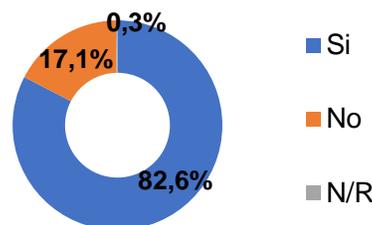


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 82,6 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 17,1 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	695
12:00 m. a 2:00 p.m.	13
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	7
No responde	20
Total	735

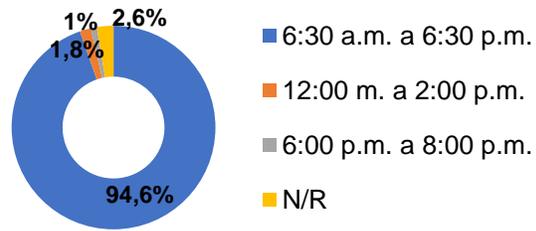


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 94,6 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 1,8 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 1 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 2,6 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	600
Sábado hasta el medio día	106
No responde	29
Total	735

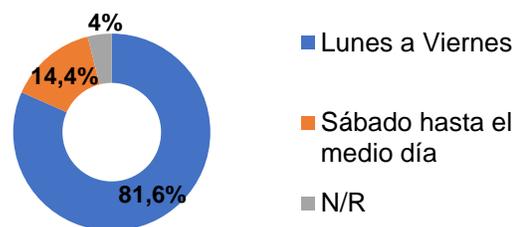


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 81,6 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 14,4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 4 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Entusiasta, elocuente y receptivo	657
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	613
Comunicación verbal clara y fluida	144
Excelente presentación personal	21
No responde	2
Total	1437

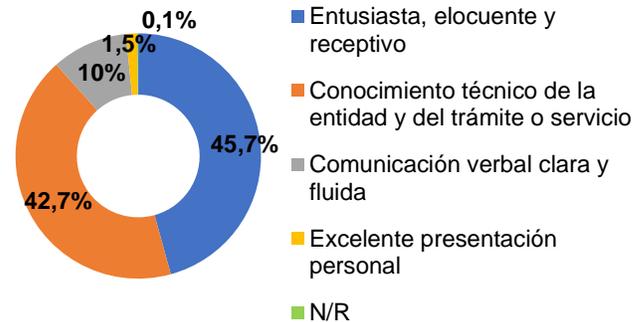


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

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 45,7 % de las respuestas destacó entusiasta, elocuente y receptivo, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 42,7 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, y el 10 % 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 1,5 %. Un 0,1 % 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	711
30 minutos	14
1 hora	5
No responde	5
Total	735

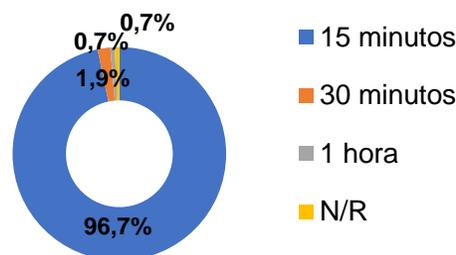


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 96,7 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 1,9 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 0,7 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	683
Mensaje de texto	469
Redes sociales	119
Correo electrónico	96
Física (boletines, folletos, etc.)	62
No responde	4
Total	1433

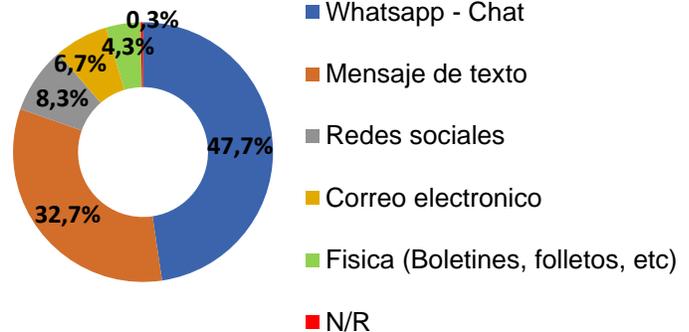


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

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 47,7 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 32,7 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción, se señalaron redes sociales, correo electrónico y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 8,3 %, 6,7 % y 4,3 %, respectivamente. Un 0,3 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Aire acondicionado	577
Baños públicos limpios y con fácil acceso	514
Música suave de fondo	379
Estación de café y agua/local de cafetería	280
Cómodos sofás/sillas	218
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	94
Buena iluminación	34
Limpio y organizado	30
Buena señalización	11
Una tienda/almacén	3
No responde	8
Total	2148

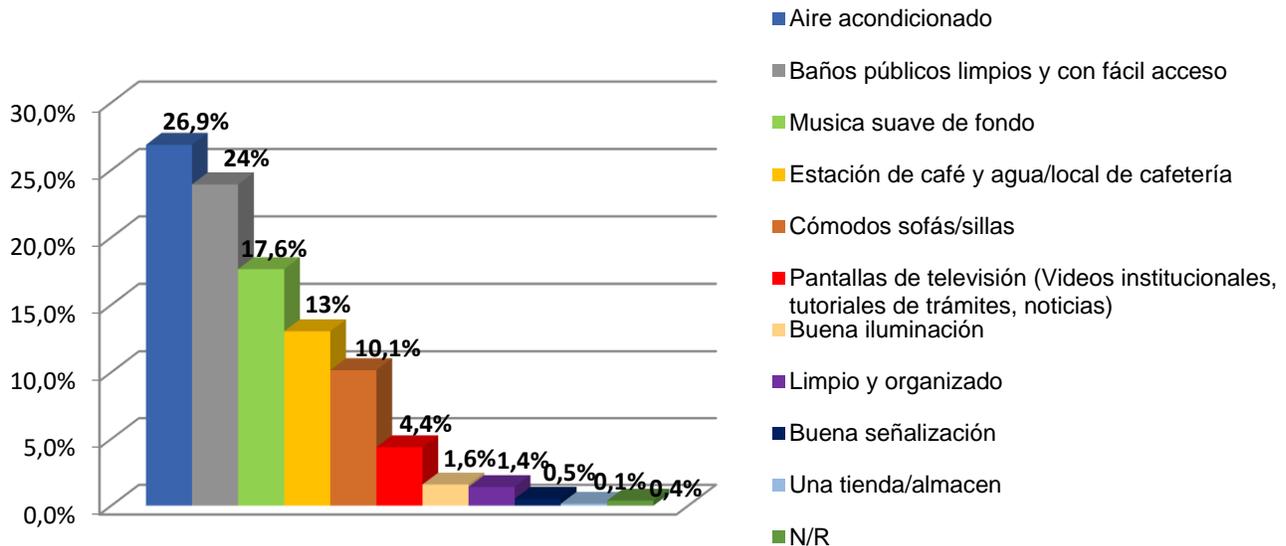


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

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 aire acondicionado (26,9 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (24 %), música suave de fondo (17,6 %), estación de café y agua (13 %), cómodos sofás/sillas (10,1 % de las respuestas). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantallas de televisión con información institucional (4,4%), buena iluminación (1,6 %), limpio y organizado (1,4%), buena señalización (0,5 %), una tienda/almacén (0,1%). Ocho personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	619
Asesoría personalizada, sin interrupciones	571
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	130
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	77
No responde	13
Total	1410

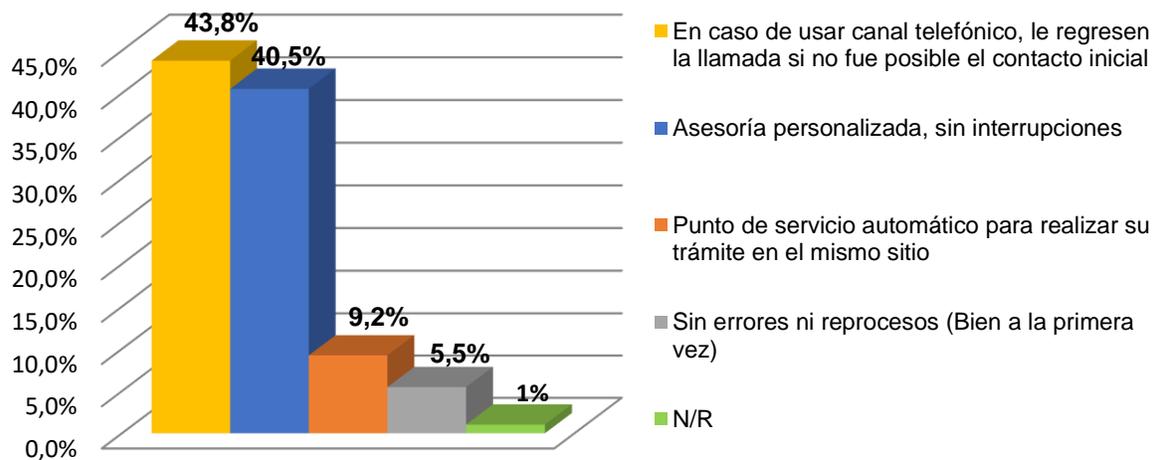


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

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 43,8 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; al 40,5 % les gustaría contar con asesoría personalizada; el 9,2 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 5,5 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Trece 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	721
Sí	10
No responde	4
Total	735

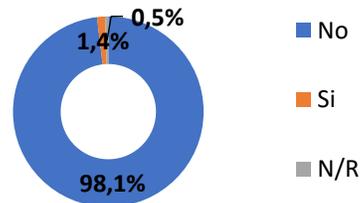


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 98,1 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 1,4 % se muestra interesado. Un 0,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

Con el propósito de incrementar la cobertura y la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Administración Central y acercar al gobierno departamental a los ciudadanos para lograr una gestión más eficiente, ágil y directa, se constituyen las Oficinas Territoriales Centro, Norte, Sur y Pacífico. Estas oficinas son dependencias adscritas al despacho de la Secretaría General, cuyo propósito principal es apoyar la descentralización y desconcentración administrativa de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de diciembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 16 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	15
Virtual	1
Total	16

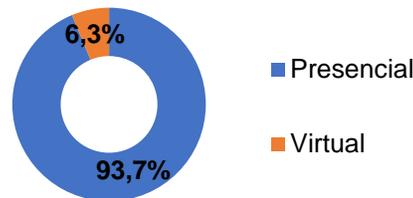


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 93,7 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 6,3 %.

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

Respuesta	Total
No	12
Sí	4
Total	16

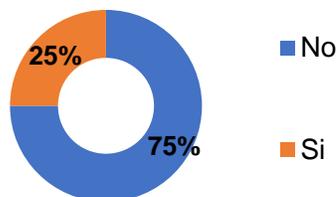


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 75 % de los encuestados manifestó que no le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 25 % expresó que sí 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.	12
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	4
Total	16

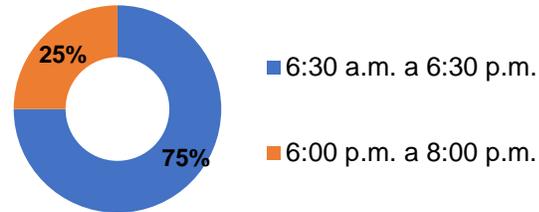


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 75 % 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 25 % que indicó preferencia por un horario extendido nocturno.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	12
Sábado hasta el medio día	4
Total	16

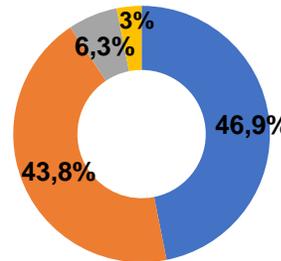


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

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	15
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	14
Excelente presentación personal	2
Entusiasta, elocuente y receptivo	1
Total	32



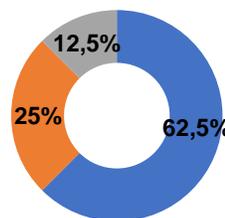
- Comunicación verbal clara y fluida
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
- Excelente presentación personal
- Entusiasta, elocuente y receptivo

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 diciembre 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 46,9 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 43,8 % 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 6,3 % y 3 % respectivamente.

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

Tiempo	Total
15 minutos	10
1 hora	4
30 minutos	2
Total	16



- 15 minutos
- 1 hora
- 30 minutos

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

La tabla y gráfico 16 revelan que el 62,5 % 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 una hora. El 12,5 % expresó que esperaría máximo 30 minutos.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

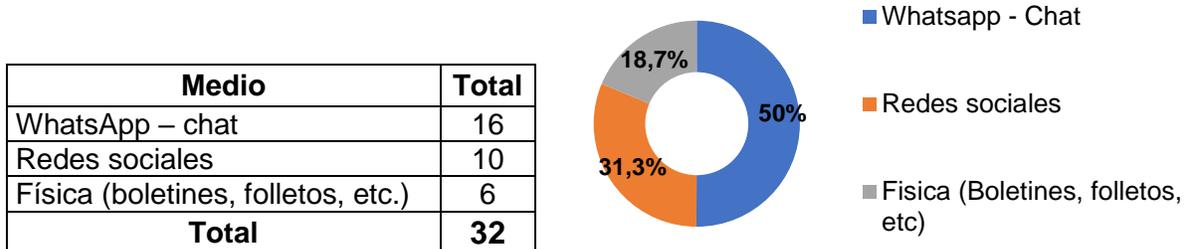


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

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 50 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 31,3 % que señaló que prefiere las redes sociales, y del 18,7 % que mostro preferencia por el medio físico (boletines, folletos, etc.).

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

Características	Total
Baños públicos limpios y con fácil acceso	14
Cómodos sofás/sillas	13
Limpio y organizado	9
Aire acondicionado	6
Buena señalización	3
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	3
Total	48

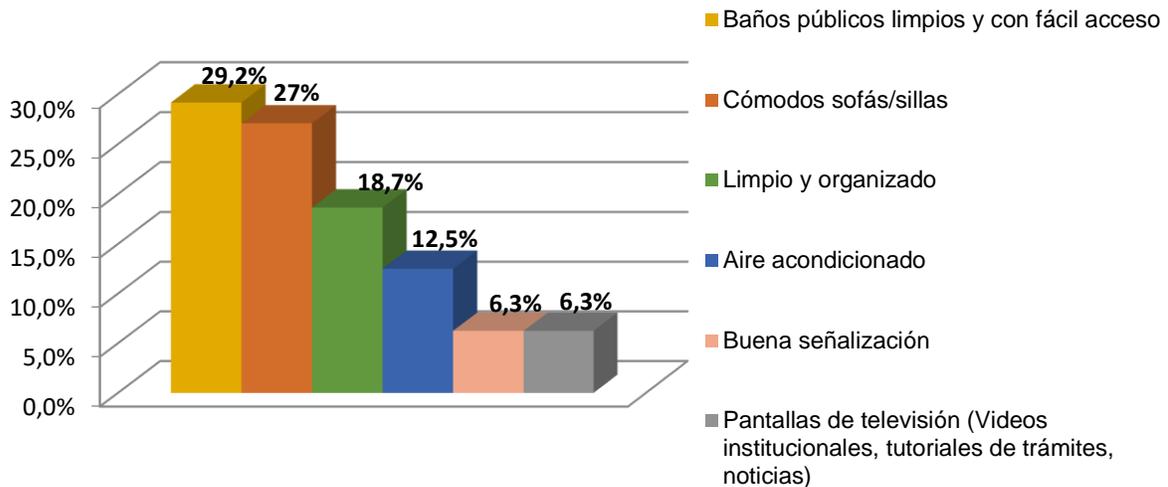


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

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 baños públicos limpios y con fácil acceso (29,2 %), cómodos sofás/sillas (27 %), estar limpio y organizado (18,7 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como aire acondicionado (12,5 %), buena señalización (6,3 %) y pantallas de televisión con información institucional (6,3 %),.

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	13
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	12
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	5
Asesoría personalizada, sin interrupciones	2
Total	32

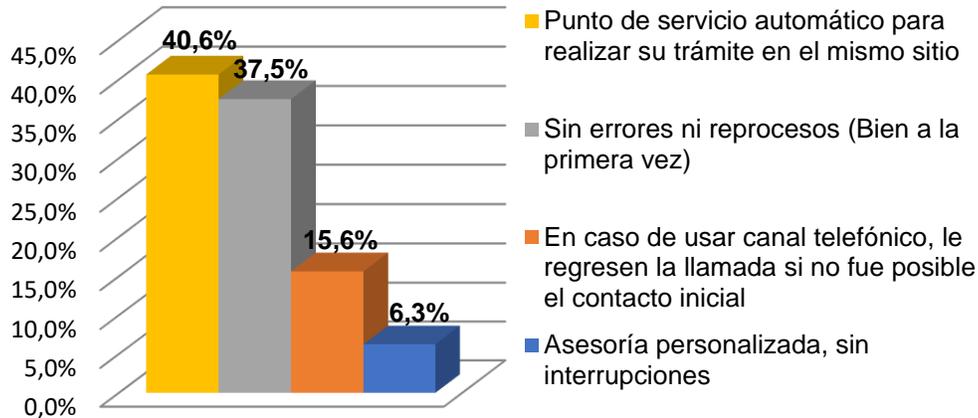


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

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, los encuestados indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y ser sin errores ni reprocesos, cada uno de estos aspectos está representados con el 40,6 % y 37,5 % respectivamente. El 15,6 % 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 6,3 % consideran que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada.

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

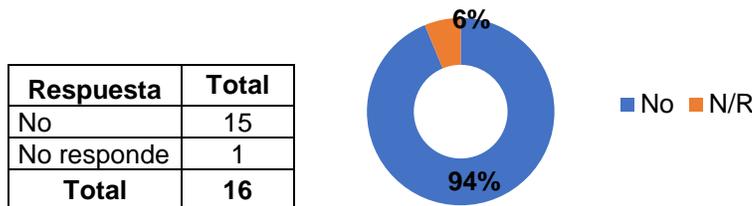


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 94 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de diciembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 46 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	20
Virtual	18
Telefónico	8
Total	46

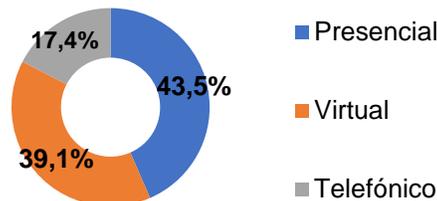


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 43,5 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 39,1 % y 17,4% respectivamente.

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

Respuesta	Total
Sí	41
No	5
Total	46

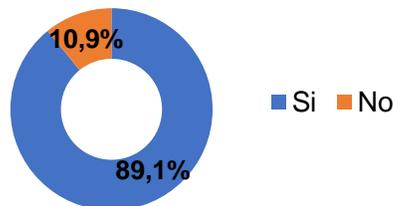


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 89,1 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 10,9 % 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.	35
12:00 m. a 2:00 p.m.	9
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2
Total	46

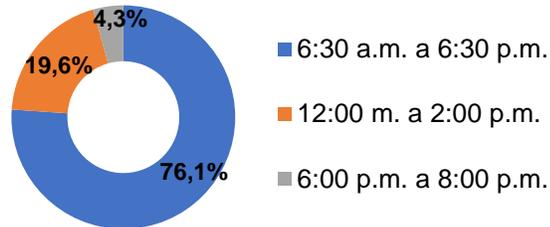


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 76,1 % 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 19,6 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. y el 4,3 % expresó preferir un horario extendido nocturno.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	44
Sábado hasta el medio día	2
Total	46

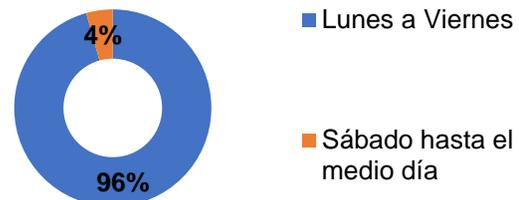


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 24 registran que el 96 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	22
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	20
Excelente presentación personal	18
Entusiasta, elocuente y receptivo	5
Total	65

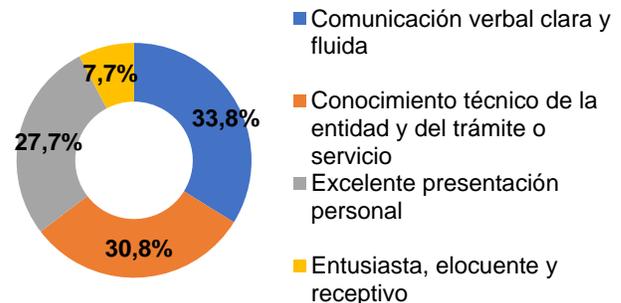


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

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 33,8 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, resaltaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y una excelente presentación personal como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 30,8 % y el 27,7 % respectivamente. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo con un 7,7 %.

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

Tiempo	Total
15 minutos	35
30 minutos	10
1 hora	1
Total	46

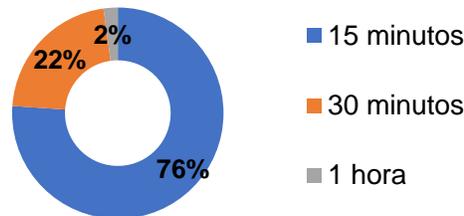


Tabla y gráfico 206. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 76 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 22 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. En menor proporción manifestaron que esperarían una hora, con un 2 %.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	25
Correo electrónico	15
Física (boletines, folletos, etc.)	9
Mensaje de texto	6
Redes sociales	4
Total	59

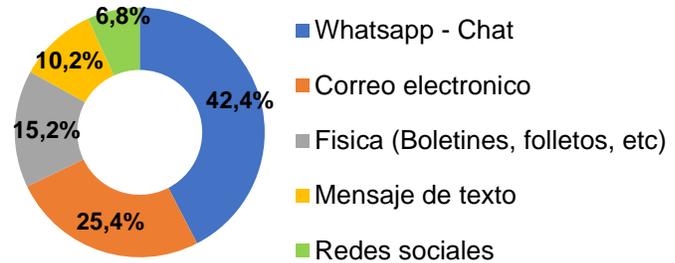


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

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 42,4 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 25,4 % que señaló que prefiere el correo electrónico, y el 15,2 % indicó el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señala mensaje de texto y redes sociales, con un 10,2 % y 6,8 % respectivamente.

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

Características	Total
Baños públicos limpios y con fácil acceso	24
Cómodos sofás/sillas	17
Aire acondicionado	16
Limpio y organizado	12
Buena iluminación	12
Estación de café y agua/local de cafetería	7
Buena señalización	5
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	4
Música suave de fondo	4
Total	101

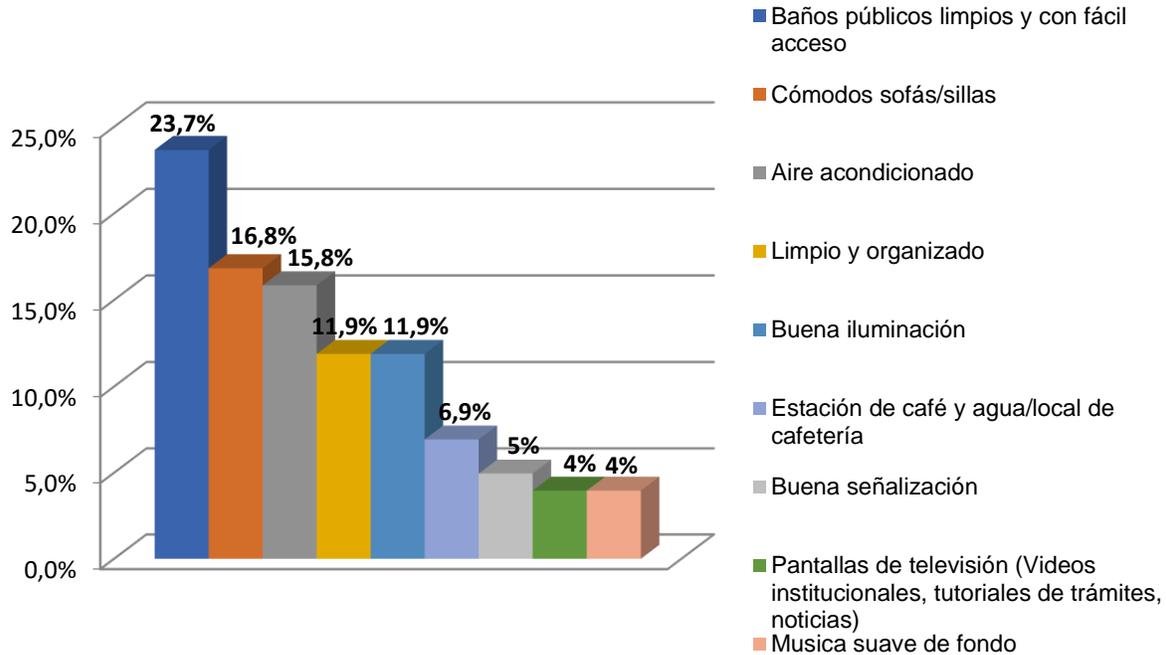


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

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 baños públicos limpios y con fácil acceso (23,7 %) cómodos sofás/sillas (16,8 %) y aire acondicionado (15,8 %).

En menor proporción, se señalaron aspectos como estar limpio y organizado (11,9 %), tener buena iluminación (11,9 %), estación de café y agua (6,9 %), buena señalización (5 %), pantallas de televisión con información institucional (4 %) y música suave de fondo (4 %).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	19
Asesoría personalizada, sin interrupciones	17
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	10
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	1
Total	47

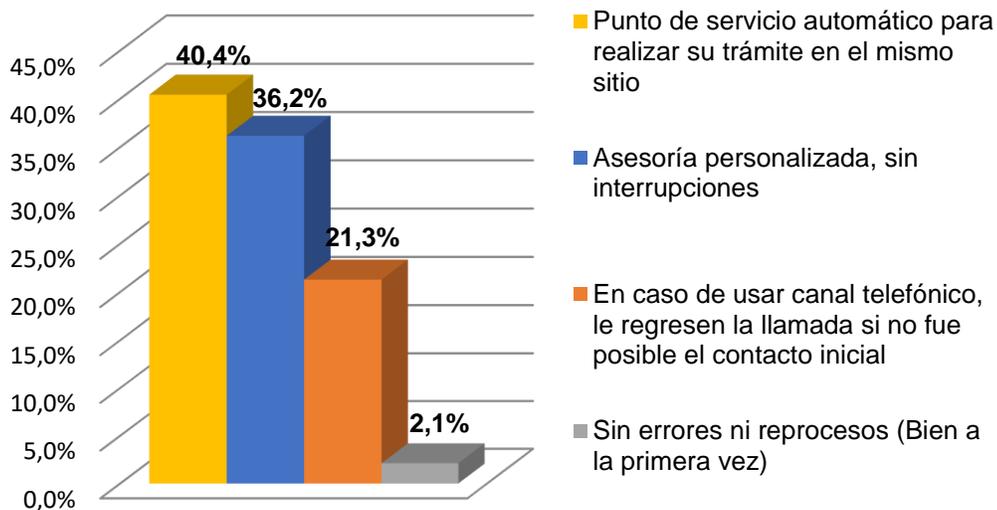


Tabla y gráfico 2219. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

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 40,4 % considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 36,2 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con asesoría personalizada; el 21,3 % 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 2,1 % 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	38
Sí	8
Total	46

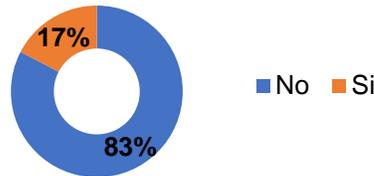


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2021.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 83 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 17 % se muestra interesado.

7. CONCLUSIONES

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

- La preferencia de los usuarios por la atención presencial es del 62,2 %, seguido del canal virtual con un 33,6 %.
- El 82,6 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 81,6 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 94,6 % 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: entusiasta, elocuente y receptivo y conocimiento técnico de la entidad.
- El 98,6 % 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 96,7 % y 1,9 % 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 aire acondicionado, baños públicos limpios y con fácil acceso 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:
 - ✓ No desean recibir sus trámites o servicios a domicilio.
 - ✓ Consideran que los principales atributos del asesor ideal es el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y la comunicación verbal clara y fluida.
 - ✓ El tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 1 hora.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y redes sociales para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar con baños públicos limpios, cómodos sofás/sillas y estar limpio y organizado.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con punto de servicio automático y debe ser sin errores ni reprocesos.
- 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 la comunicación verbal clara y fluida y el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio.
 - ✓ 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 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.