

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS JULIO - DICIEMBRE 2021**

Santiago de Cali, 04 de febrero 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 julio y 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, 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 periodo **julio-diciembre** de 2021, se aplicaron **5198** 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  
JULIO - 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**



Cómodos sofás/sillas



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 sin interrupciones

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

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

##### B. Percepción del usuario.

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

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

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

Si	
No	

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

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

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

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

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

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

Cómodos sofás / Sillas	
Aire acondicionado	
Música suave de fondo	
Baños públicos limpios y con fácil acceso	
Estación de café y agua/ local de Cafetería.	
Pantallas de televisión (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 los meses de julio a diciembre de 2021, se aplicaron 5198 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	3203
Virtual	1770
Telefónico	222
No responde	3
<b>Total</b>	<b>5198</b>

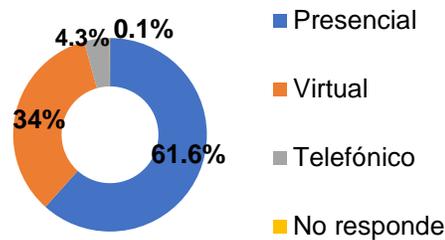


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 61,6 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 34 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 4,3 %. Un 0,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
Sí	4242
No	949
No responde	7
<b>Total</b>	<b>5198</b>

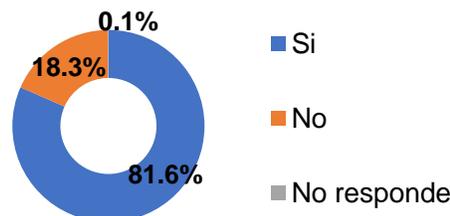


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 81,6 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 18,3 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,1 % 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.	4704
12:00 m a 2:00 p.m.	374
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	70
No responde	50
<b>Total</b>	<b>5198</b>

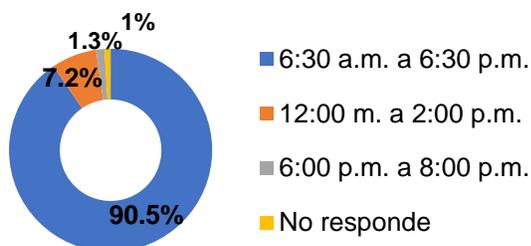


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 90,5 % 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 7,2 % 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 1,3 %. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Día	Total
Lunes a viernes	4051
Sábado hasta el medio día	1075
No responde	72
<b>Total</b>	<b>5198</b>

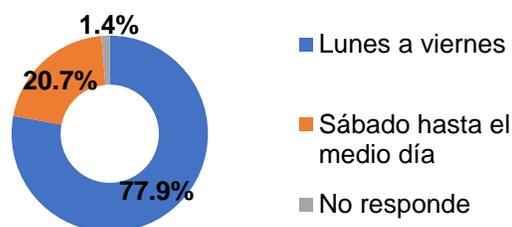


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 4 registran que el 77,9% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 20,7 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 1,4 % 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	4454
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	4289
Comunicación verbal clara y fluida	1131
Excelente presentación personal	291
No responde	6
<b>Total</b>	<b>10171</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 el periodo julio - 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 43,8 % de las respuestas destacó entusiasta, elocuente y receptivo como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 42,2 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, y el 11 % 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 2,9 %. 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	4950
30 minutos	170
1 hora	47
No responde	31
<b>Total</b>	<b>5198</b>

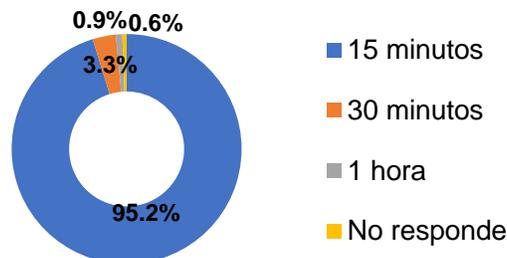


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 95,2 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 3,3 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 0,9% expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,6 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Medio	Total
WhatsApp – chat	4560
Mensaje de texto	2801
Redes sociales	1298
Física (boletines, folletos, etc.)	769
Correo electrónico	683
No responde	14
<b>Total</b>	<b>10125</b>

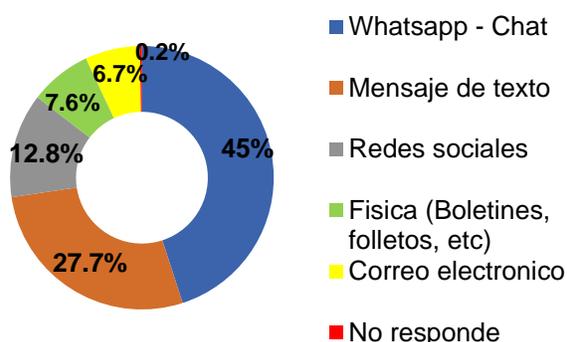


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

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 45 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 27,7 % que señaló que prefiere mensaje de texto. Un 12,8 % manifestó preferir redes sociales. En menor proporción, se señalaron el medio físico (boletines, folletos, etc.) y el correo electrónico, con un 7,6 % y 6,7 %, respectivamente. Catorce personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	4042
Aire acondicionado	3606
Música suave de fondo	3500
Baños públicos limpios y con fácil acceso	1839
Estación de café y agua/local de cafetería	942
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	462
Limpio y organizado	358
Buena iluminación	260
Buena señalización	109
Una tienda/almacén	57
No responde	23
<b>Total</b>	<b>15198</b>

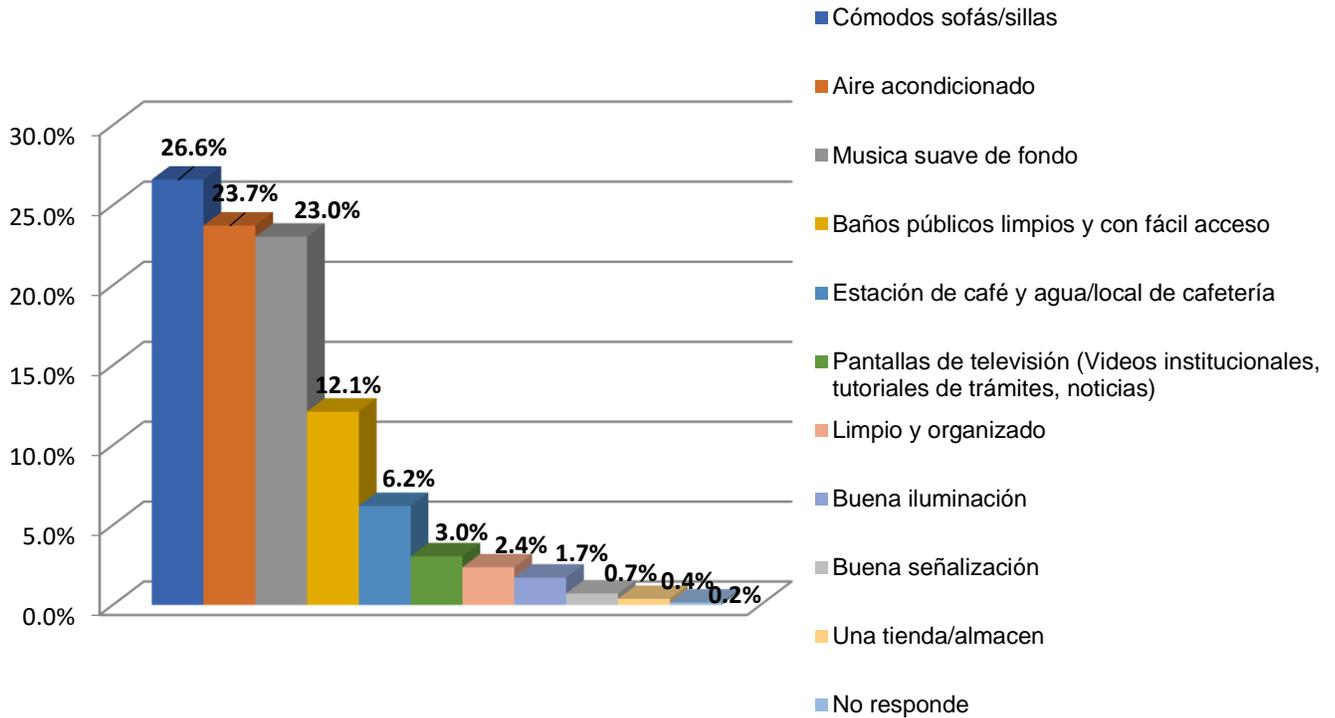


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

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 cómodos sofás/sillas (26,6 % de las respuestas), aire acondicionado (23,7 %), música suave de fondo (23 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (12,1 %), estación de café y agua (6,2%), pantallas de televisión con información institucional (3%), limpio y organizado (2,4%), buena iluminación (1,7 %), buena señalización (0,7 %), una tienda/almacén (0,4%). Veintitrés 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	4009
Asesoría personalizada, sin interrupciones	3546
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	1416
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	988
No responde	57
<b>Total</b>	<b>10016</b>

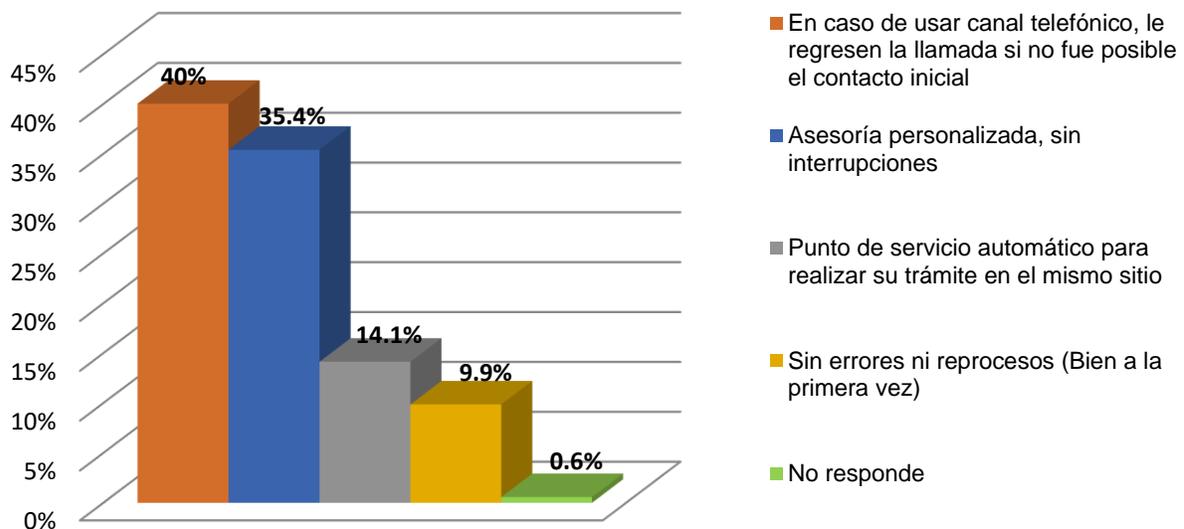


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

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 40 % de las respuestas indica que a 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 35,4% les gustaría contar con asesoría personalizada; el 14,1 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 9,9 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. El 0,6 % de los encuestados 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	5036
Sí	152
No responde	10
<b>Total</b>	<b>5198</b>

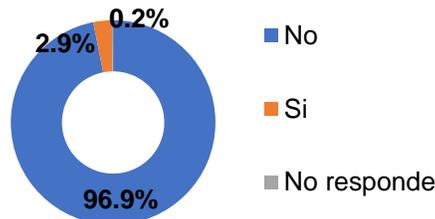


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 96,9 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 2,9% 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.

Para el periodo julio-diciembre de 2021 se recopiló 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, Buga 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 periodo julio- diciembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 164 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:

### 6.2. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	140
Virtual	20
Telefónico	4
<b>Total</b>	<b>164</b>

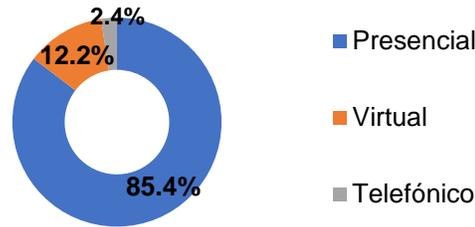


Tabla y gráfico 111. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 85,4 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 12,2 % y 2,4 % respectivamente.

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

Respuesta	Total
No	89
Sí	75
<b>Total</b>	<b>164</b>

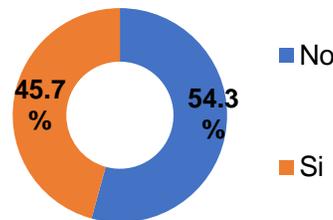


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 54,3 % de los encuestados manifestó que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 45,7 % expresó que si lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	121
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	28
12:00 m. a 2:00 p.m.	15
<b>Total</b>	<b>164</b>

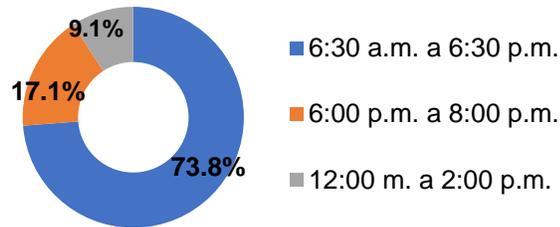


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 73,8 % 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 17,1 % que expresó preferir un horario extendido nocturno, y el 9,1 % indicó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m.

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

Día	Total
Lunes a viernes	130
Sábado hasta el medio día	34
<b>Total</b>	<b>164</b>

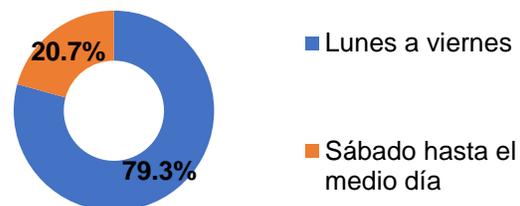


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio-diciembre 2021.

La tabla y gráfico 14 registran que el 79,3 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 20,7 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

## 6.6. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	126
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	124
Excelente presentación personal	44
Entusiasta, elocuente y receptivo	24
<b>Total</b>	<b>318</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 el periodo julio-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 39,6 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 39 % 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 13,8 % y 7,6 % respectivamente.

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

Tiempo	Total
15 minutos	106
30 minutos	34
1 hora	24
<b>Total</b>	<b>164</b>

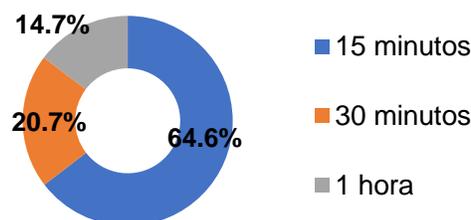


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 64,6 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 20,7 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. El 14,7 % expresó que esperaría máximo una hora

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

Medio	Total
WhatsApp – chat	128
Redes sociales	82
Física (boletines, folletos, etc.)	63
Correo electrónico	19
<b>Total</b>	<b>292</b>

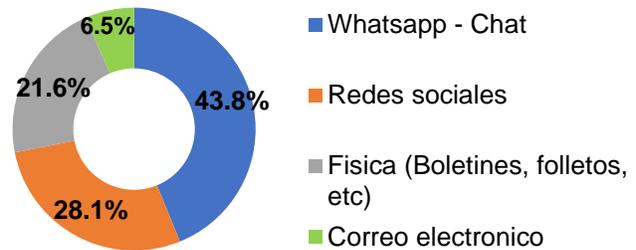


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio -diciembre 2021.

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 43,8 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de 28,1 % que señaló que prefiere redes sociales, el 21,6 % prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señala el correo electrónico con un 6,5 %.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	132
Baños públicos limpios y con fácil acceso	121
Limpio y organizado	93
Aire acondicionado	46
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	31
Buena señalización	29
Estación de café y agua/local de cafetería	10
Buena iluminación	9
<b>Total</b>	<b>471</b>

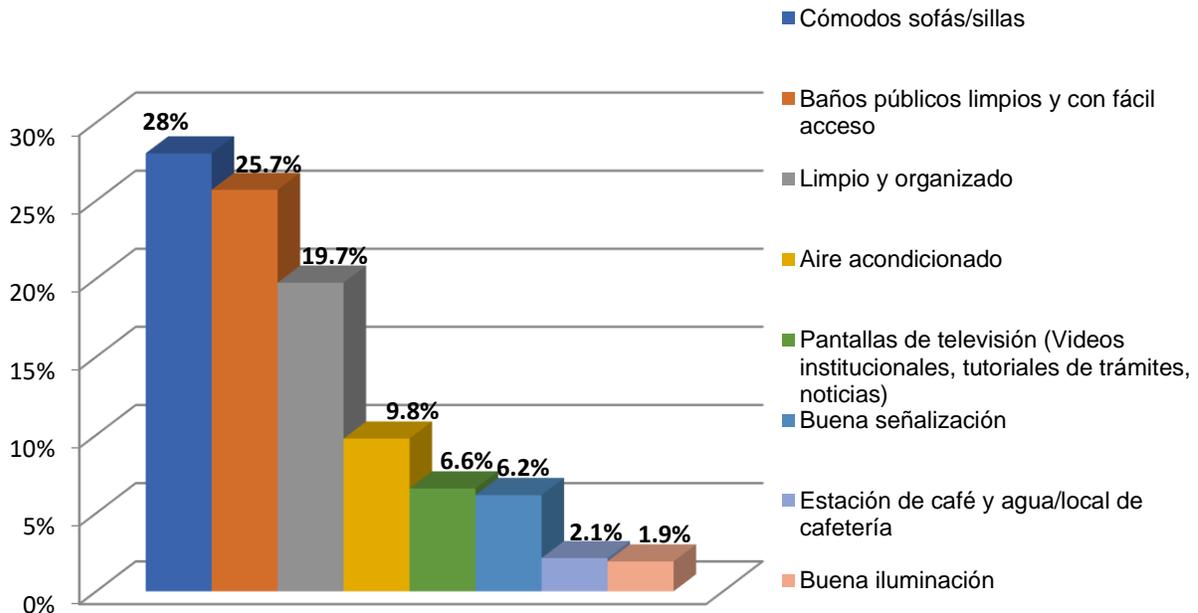


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio- diciembre 2021.

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 cómodos sofás/sillas (28 %), y baños públicos limpios y con fácil acceso (25,7 %), limpio y organizado (19,7 %) y aire acondicionado (9,8 % de las respuestas). En menor proporción, se señalaron aspectos como, pantallas de televisión con información institucional (6,6 %), buena señalización (6,2 %), estación de café y agua/local de cafetería (2,1 %) y buena iluminación (1,9 %).

## 6.10. Características del servicio ideal

Características	Total
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	101
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	85
Asesoría personalizada, sin interrupciones	83
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	51
<b>Total</b>	<b>320</b>

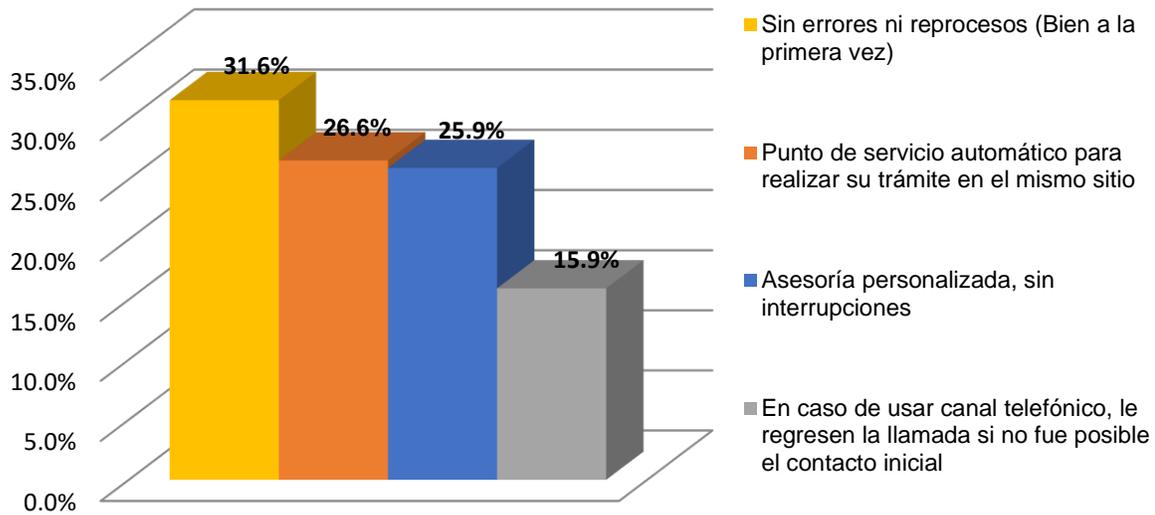


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio - diciembre 2021.

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, el 31,6 % de las respuestas indican que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos, el 26,6 % indican que debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 25,9 % indica que a los encuestados les gustaría contar con asesoría personalizada y el 15,9 % 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.

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

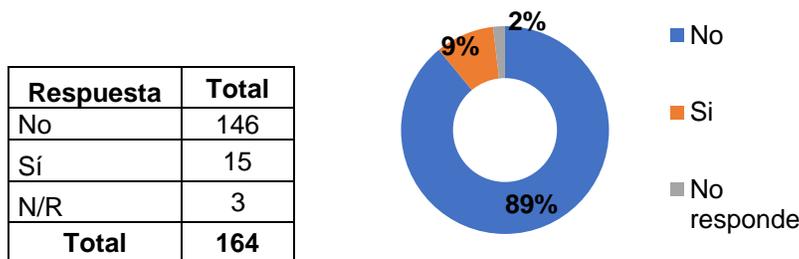


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 89 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 9% se muestra interesado. Un 2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

### 7.1. Oficina Territorial Centro

Para el periodo julio - diciembre de 2021, se aplicaron de manera presencial 225 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:

### 7.2. Canal de atención ideal

Canal	Total
Presencial	123
Virtual	57
Telefónico	45
<b>Total</b>	<b>225</b>

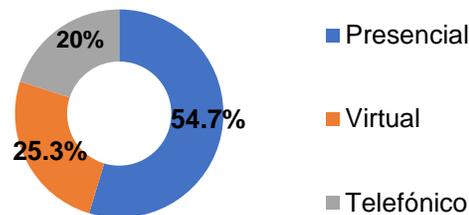


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 54,7 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 25,3 % y 20 % respectivamente.

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

Respuesta	Total
Sí	194
No	31
<b>Total</b>	<b>225</b>

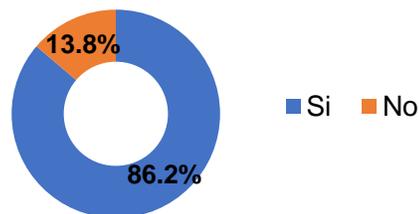


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 86,2 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 13,8 % expresó que no lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	175
12:00 m a 2:00 p.m.	28
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	22
<b>Total</b>	<b>225</b>

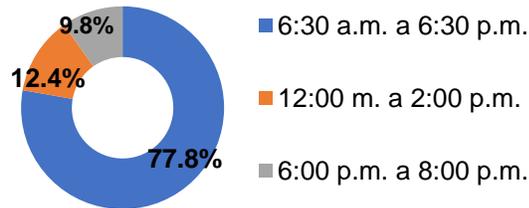


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 77,8 % 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., y el 9,8 % indicó preferencia por un horario extendido nocturno.

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

Día	Total
Lunes a viernes	198
Sábado hasta el medio día	27
<b>Total</b>	<b>225</b>

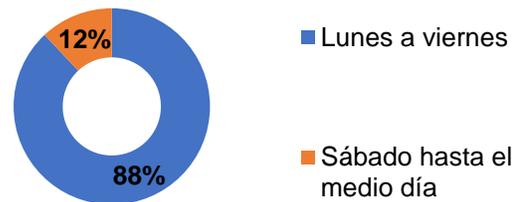


Tabla y gráfico 204. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre 2021.

La tabla y gráfico 24 registran que el 88 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 12 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

## 7.6. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Excelente presentación personal	121
Comunicación verbal clara y fluida	96
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	90
Entusiasta, elocuente y receptivo	38
<b>Total</b>	<b>345</b>

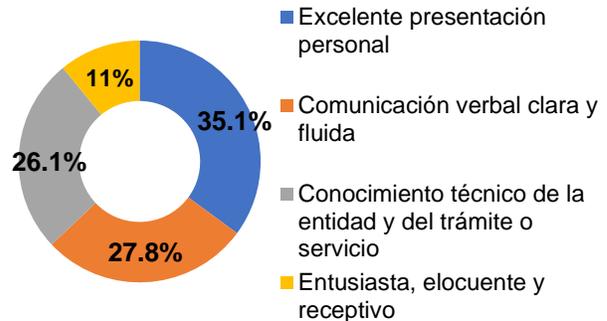


Tabla y gráfico 215. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre 2021.

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 35,1 % de las respuestas destacó excelente presentación personal como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 27,8 % resaltó la comunicación verbal clara y fluida, y el 26,1 % destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 11 %.

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

Tiempo	Total
15 minutos	181
30 minutos	38
1 hora	6
<b>Total</b>	<b>225</b>

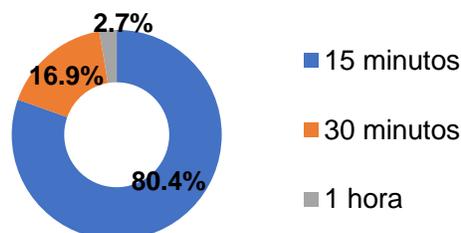


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio-diciembre 2021.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 80,4 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 16,9 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. El 2,7 % expresó que esperaría máximo una hora.

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

Medio	Total
Whatsapp - Chat	143
Correo electrónico	74
Física (Boletines, folletos, etc)	57
Mensaje de texto	30
<b>Total</b>	<b>304</b>

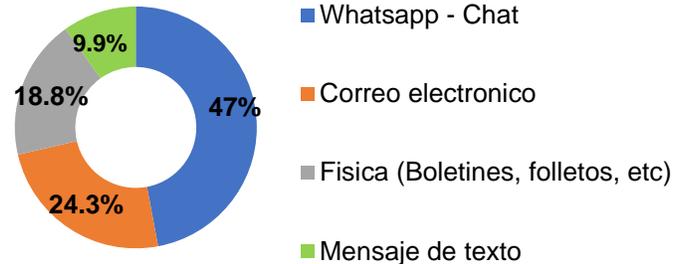


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio - diciembre 2021.

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 47 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de 24,3 % que señaló que prefiere correo electrónico, el 18,8 % prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señala el mensaje de texto con un 9,9 %.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	116
Baños públicos limpios y con fácil acceso	110
Aire acondicionado	74
Limpio y organizado	63
Buena iluminación	38
Estación de café y agua/local de cafetería	33
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	22
Buena señalización	6
<b>Total</b>	<b>462</b>

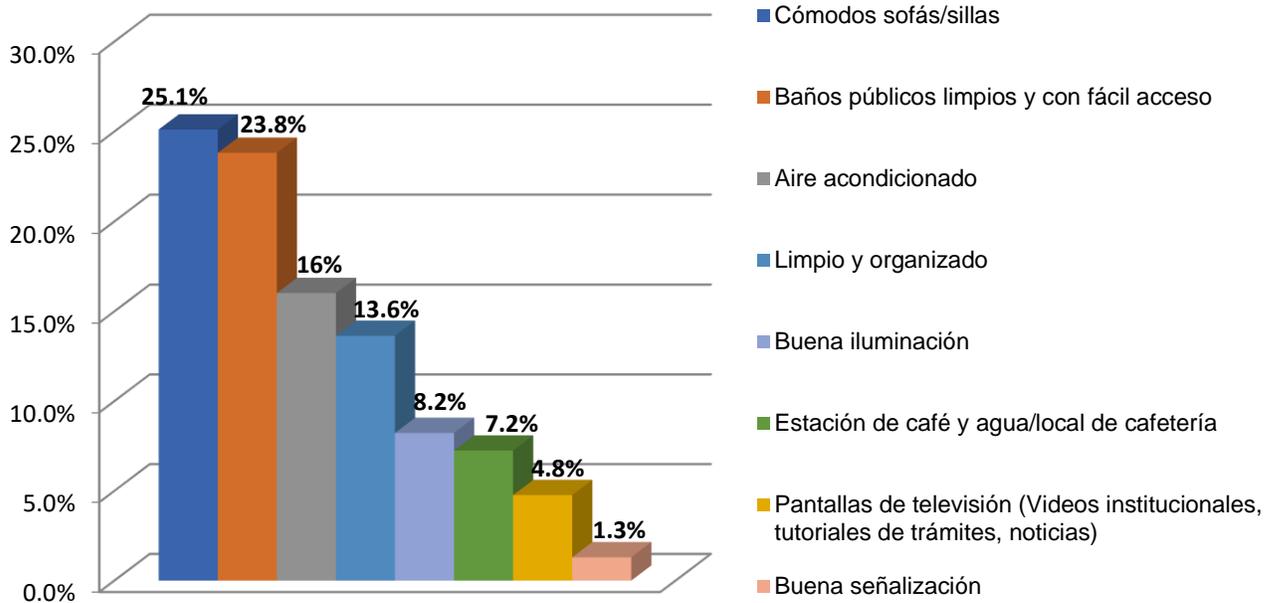


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio- diciembre 2021.

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 cómodos sofás/sillas (25,1 %), y baños públicos limpios y con fácil acceso (23,8 %), aire acondicionado (16 % de las respuestas) y estar limpio y organizado (13,6 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como, buena iluminación (8,2 %), estación de café y agua/local de cafetería (7,2 %), %, pantallas de televisión con información institucional (4,8 %), y buena señalización (1,3 %).

## 7.10. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	113
Asesoría personalizada, sin interrupciones	97
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	53
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	31
<b>Total</b>	<b>294</b>

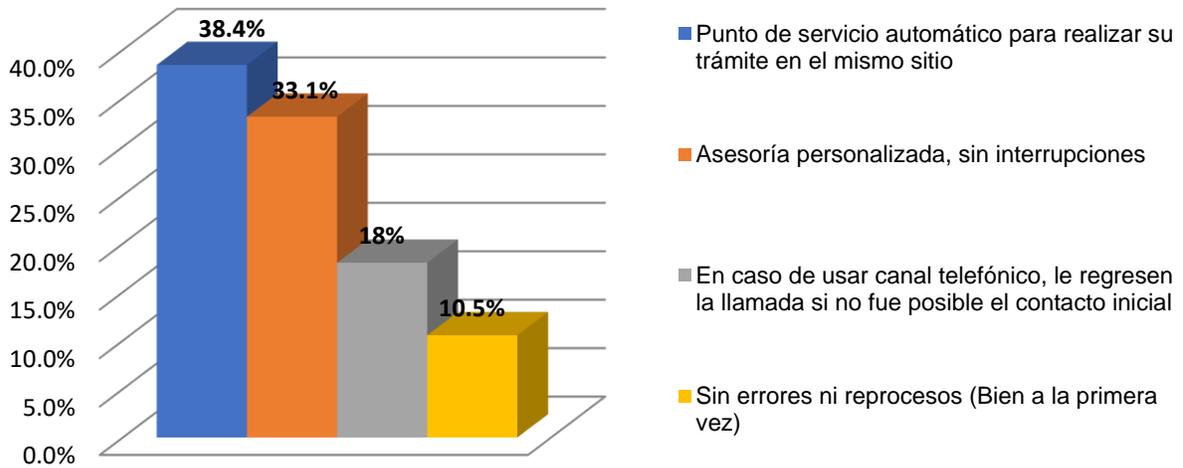


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio - diciembre 2021.

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 38,4 % 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 33,1 % indican que debe tener asesoría personalizada. El 18 %. imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, el 10,5 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos.

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

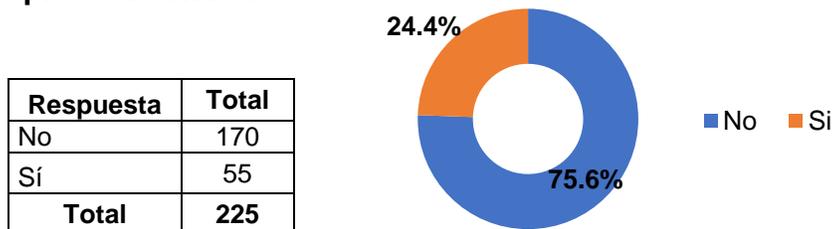


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo julio - diciembre 2021.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 75,6 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 24,4% se muestra interesado.

## 8. 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 61,6 %, seguido del canal virtual con un 34 %.
- El 81,6 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 77,9 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- 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 98,5 % de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 95,2 % y 3,3 % 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, 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:
  - ✓ Los encuestados no muestran interés por recibir los trámites o servicios a domicilio.
  - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida.
  - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y redes sociales para recibir información de la entidad.
  - ✓ Indican que el servicio ideal debe ser principalmente 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 excelente presentación personal.
- ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y correo electrónico para recibir información de la entidad.
- ✓ Indican que el servicio ideal debe tener principalmente punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.

## 9. 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.