

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS FEBRERO 2022

Santiago de Cali, 07 de marzo 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 28 de febrero de 2022, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelantan análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando las expectativas de los usuarios de la entidad y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

2. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer las expectativas que tienen los usuarios que acuden a la Gobernación del Valle del Cauca, en relación con la atención, instalaciones físicas y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, para plantear acciones de mejora orientadas a satisfacer las necesidades identificadas, que permitan ofrecer el servicio ideal a los usuarios y partes interesadas.

3. RESUMEN

Durante el mes de **febrero** de 2022, se aplicaron **912** 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
FEBRERO 2022**

**CANAL DE ATENCIÓN
IDEAL**



Presencial

**TRÁMITES Y SERVICIOS
ENTREGADOS A DOMICILIO**



Aceptación

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



6:30 am a 6:30 pm

**DÍAS PREFERIDOS PARA
HACER TRÁMITES Y SERVICIOS**



Lunes a Viernes

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



15 minutos

**MEDIO PREFERIDO PARA
RECIBIR INFORMACIÓN**



Whatsapp-chat

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio



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

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 28 de febrero de 2022, se aplicaron 912 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	581
Virtual	291
Telefónico	40
Total	912

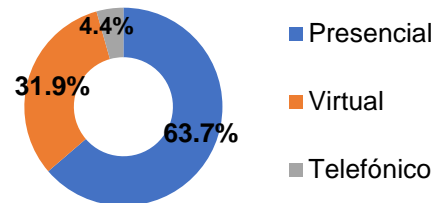


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 63,7 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 31,9 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 4,4%.

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

Respuesta	Total
Sí	860
No	49
No responde	3
Total	912

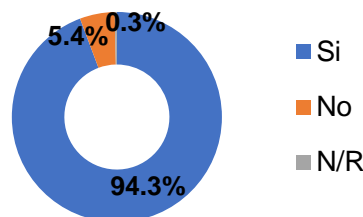


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 94,3 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 5,4 % 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.	879
12:00 m. a 2:00 p.m.	24
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	6
No responde	3
Total	912

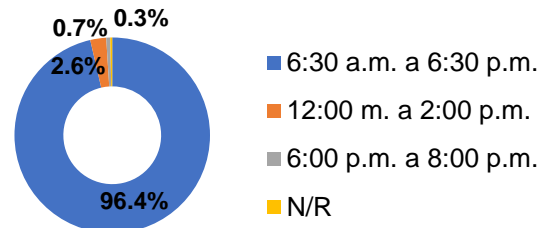


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 96,4 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 2,6 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 0,7 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Un 0,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	869
Sábado hasta el medio día	31
No responde	12
Total	912

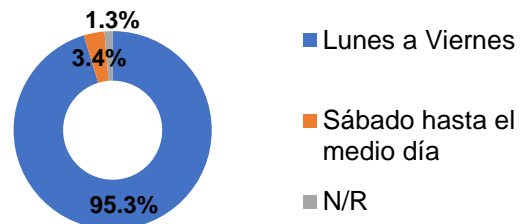


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 95,3 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 3,4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 1,3 % 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	787
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	772
Comunicación verbal clara y fluida	149
Excelente presentación personal	56
No responde	2
Total	1766

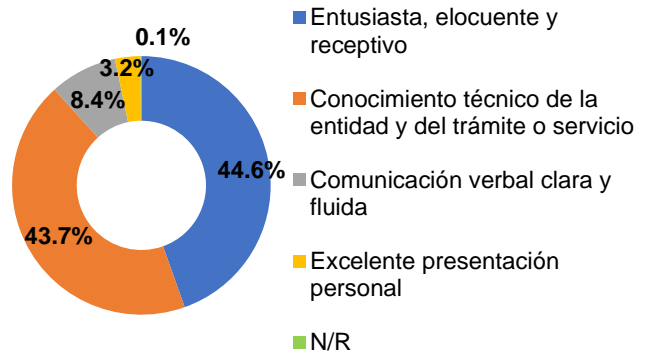


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 5 muestran que el 44,6 % de las respuestas destacó entusiasta, elocuente y receptivo, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 43,7 % resaltó conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron comunicación verbal clara y fluida y excelente presentación personal, con un 8,4 % y 3,2 % respectivamente. 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	870
30 minutos	34
1 hora	6
No responde	2
Total	912

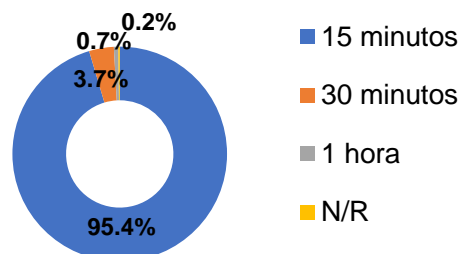
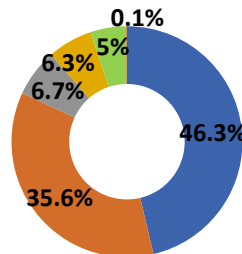


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 95,4 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 3,7 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 0,7 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	817
Mensaje de texto	630
Física (boletines, folletos, etc.)	118
Redes sociales	111
Correo electrónico	89
No responde	1
Total	1766



- Whatsapp - Chat
- Mensaje de texto
- Física (Boletines, folletos, etc.)
- Redes sociales
- Correo electrónico
- N/R

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 febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 7 evidencian que el 46,3 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 35,6 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción, se señaló el medio físico (boletines, folletos, etc.), redes sociales y correo electrónico con un 6,7 %, 6,3 % y 5 %, respectivamente. Un 0,1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	851
Aire acondicionado	846
Música suave de fondo	790
Baños públicos limpios y con fácil acceso	79
Limpio y organizado	45
Estación de café y agua/local de cafetería	26
Buena iluminación	28
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	13
Buena señalización	6
Una tienda/almacén	2
No responde	1
Total	2687

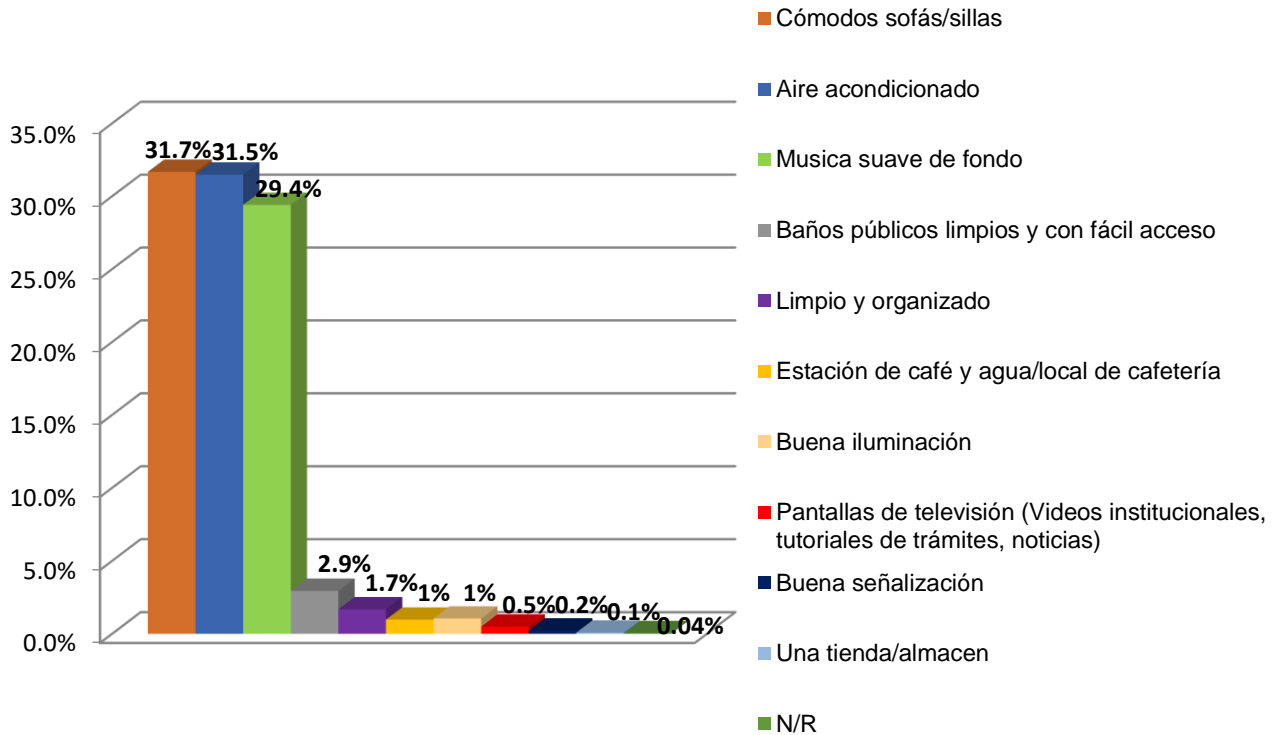


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 8, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener cómodos sofás/sillas (31,7 % de las respuestas), aire acondicionado (31,5 %), música suave de fondo (29,4 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (2,9 %), debe estar limpio y organizado (1,7 %), debe contar con estación de café y agua (1 %,) buena iluminación (1 %), pantallas de televisión con información institucional (0,5%), buena señalización (0,2 %), tener una tienda/almacén (0,1 %). Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	676
Asesoría personalizada, sin interrupciones	558
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	288
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	221
No responde	4
Total	1744

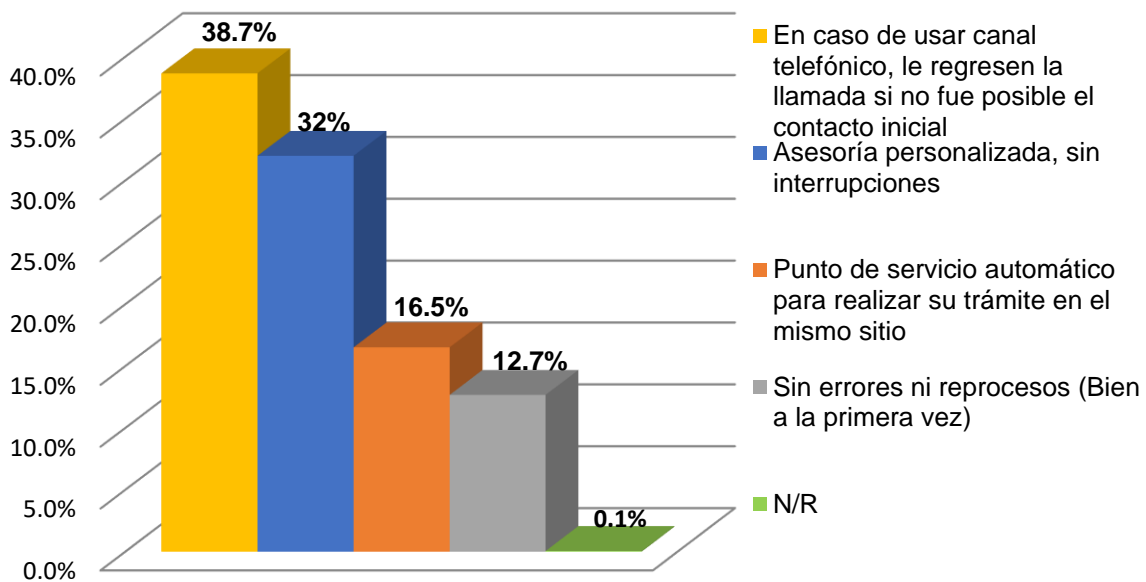


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 38,7 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; al 32 % les gustaría contar asesoría personalizada; el 16,5 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 12,7 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Una persona se abstuvo 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	884
Sí	27
No responde	1
Total	912

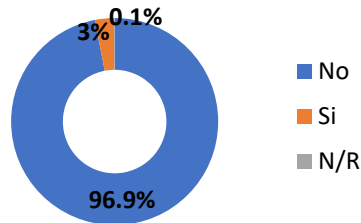


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante febrero 2022.

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 3 % se muestra interesado. Un 0,1 % 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 febrero de 2022, se aplicaron de manera presencial 19 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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

6.1.1. Canal de atención

ideal

Canal	Total
Presencial	16
Virtual	2
Telefónico	1
Total	19

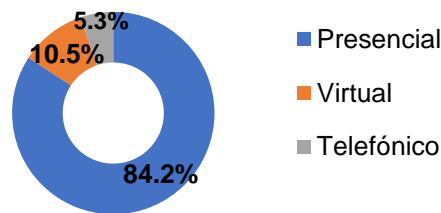


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 84,2 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 10,5 %. En menor proporción señalaron el canal telefónico con un 5,3 %

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

Respuesta	Total
No	13
Sí	6
Total	19

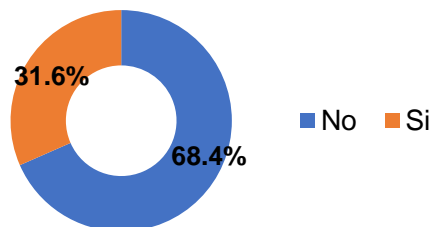


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 68,4 % de los encuestados manifestó que no le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 31,6 % expresó que si lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	17
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	1
No responde	1
Total	19

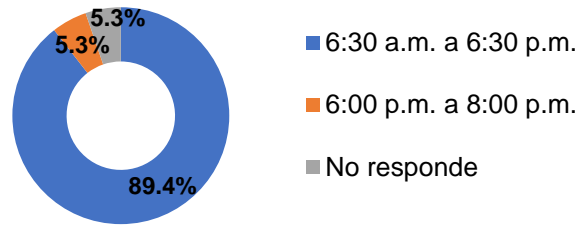


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 89,4 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 5,3 % que indicó preferencia por un horario extendido nocturno. Un 5,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	13
Sábado hasta el medio día	6
Total	19

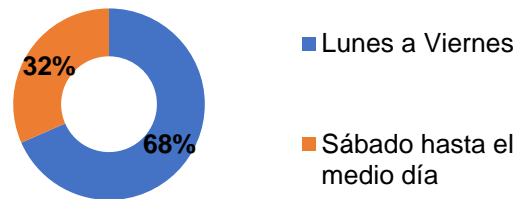


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 68 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 32 % 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	17
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	13
Excelente presentación personal	8
Entusiasta, elocuente y receptivo	1
Total	39

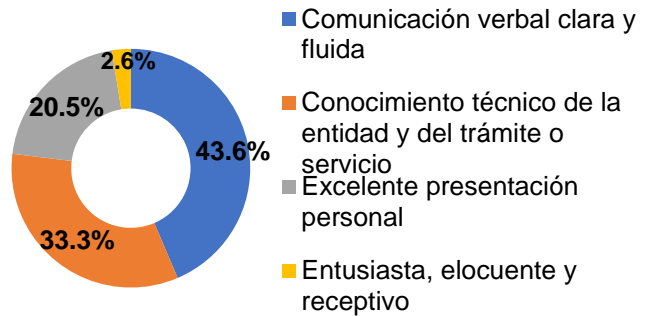


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 15 muestran que el 43,6 % señaló la comunicación verbal clara y fluida y el 33,3 % el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como atributos que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 20,5 % resaltó como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal una excelente presentación personal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 2,6 %.

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

Tiempo	Total
15 minutos	16
1 hora	3
Total	19

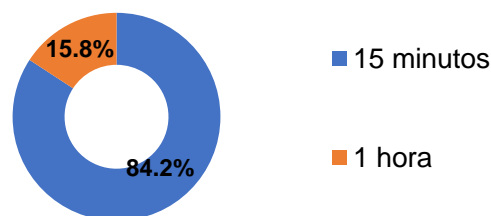
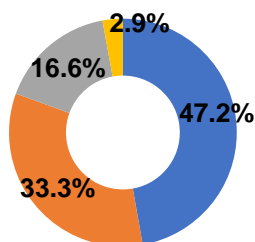


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 84,2 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido de 1 hora con un 15,8 % respectivamente.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	17
Redes sociales	12
Física (boletines, folletos, etc.)	6
Correo electrónico	1
Total	36



- Whatsapp - Chat
- Redes sociales
- Física (Boletines, folletos, etc)
- Correo electrónico

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

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 17 evidencian que el 47,2 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 33,3 % que señaló que prefiere las redes sociales, y del 16,6 % que mostro preferencia por el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción señalaron correo electrónico con el 2,9 %.

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

Características	Total
Baños públicos limpios y con fácil acceso	18
Cómodos sofás/sillas	15
Limpio y organizado	13
Buena iluminación	4
Estación de café y agua/local de cafetería	4
Aire acondicionado	3
Buena señalización	2
Música suave de fondo	2
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	1
Una tienda/almacén	1
Total	63

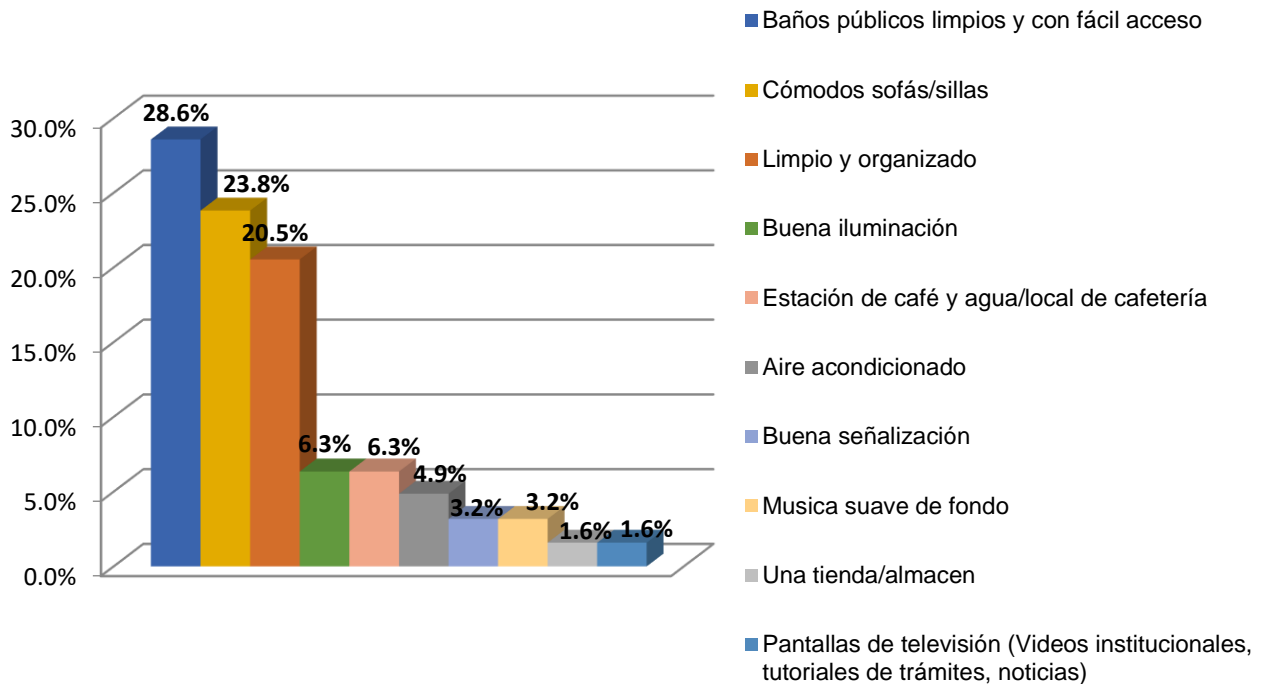


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 18, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener baños públicos limpios y con fácil acceso (28,6 %), cómodos sofás/sillas (23,8 %), estar limpio y organizado (20,5 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como buena iluminación (6,3 %), estación de café y agua/local de cafetería (6,3%), aire acondicionado (4,9 %), buena señalización (3,2 %), música suave de fondo (3,2%), pantallas de televisión con información institucional y una tienda/almacén (1,6 % respectivamente).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	15
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	13
Asesoría personalizada, sin interrupciones	5
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	3
Total	36

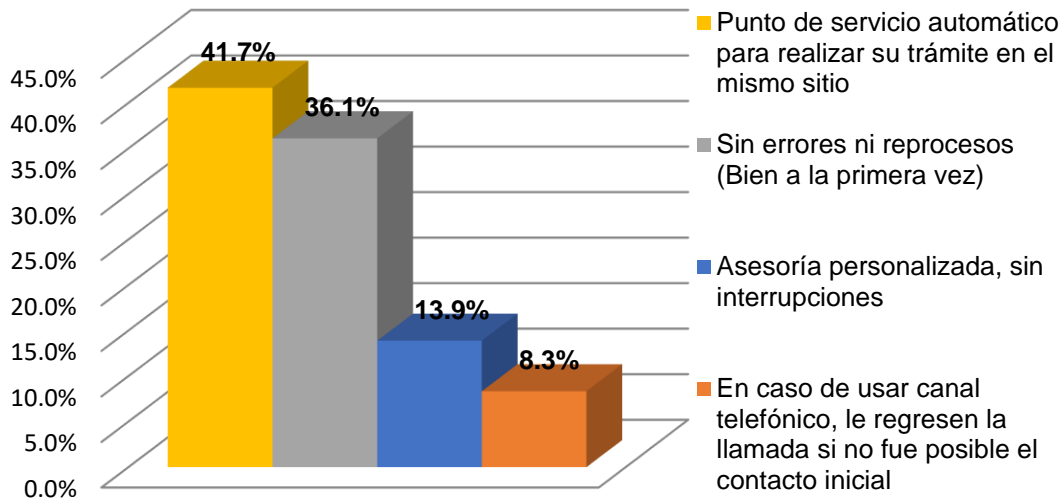


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 19, los encuestados 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 41,7 % y 36,1 % respectivamente. El 13,9 % consideran que el servicio ideal debe contar con asesoría personalizada y el 8,3 % 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.

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

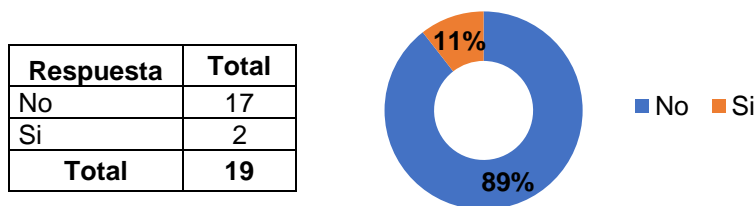


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante febrero 2022.

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 11 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de febrero de 2022, se aplicaron de manera presencial 82 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	47
Virtual	34
Telefónico	1
Total	82

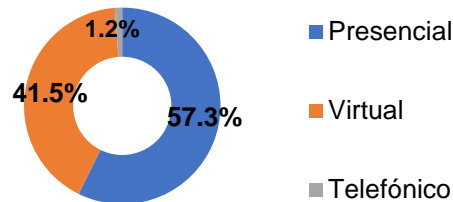


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 57,3 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 41,5 % y 1,2% respectivamente.

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

Respuesta	Total
Sí	75
No	7
Total	82

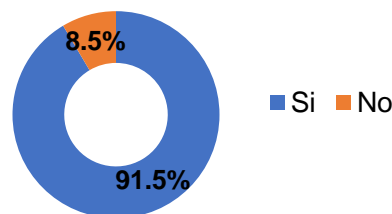


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 91,5 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 8,5 % no se muestra interesado.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	74
12:00 m. a 2:00 p.m.	7
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	1
Total	82

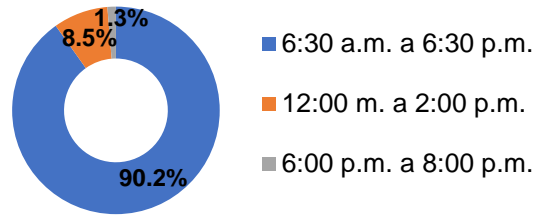


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 90,2 % 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 de las opciones entre 12:00 m y las 2:00 p.m. y un horario extendido nocturno, cada una de estas con el 8,5 % y 1,3 %.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	77
Sábado hasta el medio día	5
Total	82

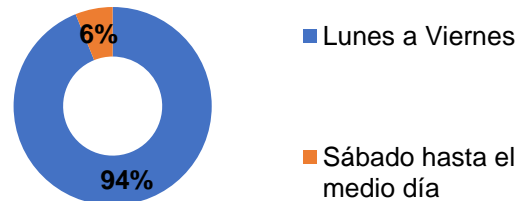


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 94 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 6 % 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	44
Excelente presentación personal	37
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	24
Entusiasta, elocuente y receptivo	5
No responde	1
Total	111

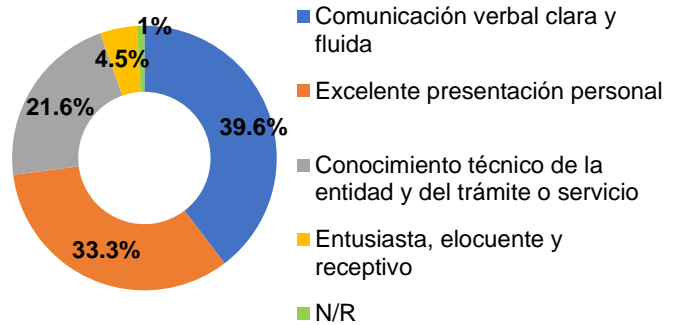


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 25 muestran que el 39,6 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido de una excelente presentación personal con el 33,3 %. Asimismo, resaltaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y entusiasta, elocuente y receptivo, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 29,6 % y el 4,5 % respectivamente. Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Tiempo	Total
15 minutos	68
30 minutos	13
No responde	1
Total	82

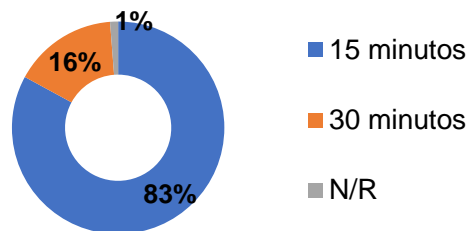


Tabla y gráfico 2206. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 83 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 16 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Un 1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	57
Correo electrónico	18
Física (boletines, folletos, etc.)	15
Redes sociales	15
Mensaje de texto	3
No responde	1
Total	109

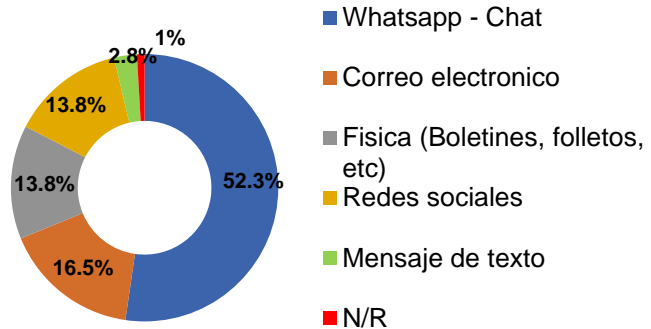


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 27 evidencian que el 52,3 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 16,5 % que señaló que prefiere el correo electrónico, el 13,7 % indicó el medio físico (boletines, folletos, etc.), otro 13,7 % señaló redes sociales. En menor proporción, se señala el mensaje de texto con un 2,8 %. Una persona se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Aire acondicionado	49
Cómodos sofás/sillas	44
Baños públicos limpios y con fácil acceso	40
Limpio y organizado	26
Buena iluminación	23
Estación de café y agua/local de cafetería	15
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	7
Buena señalización	2
Música suave de fondo	1
Total	207

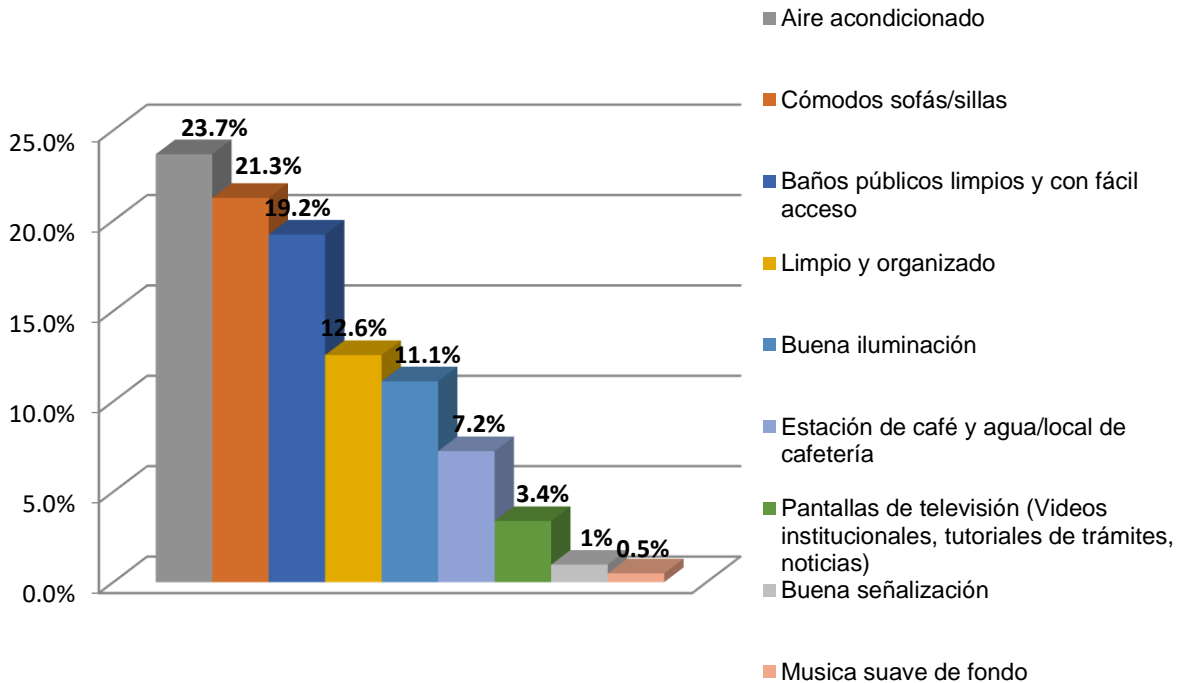


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 28, para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener aire acondicionado (23,7 %), cómodos sofás/sillas (21,3 %), y baños públicos limpios y con fácil acceso (19,2 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como estar limpio y organizado (12,6 %), tener buena iluminación (11,1 %), estación de café y agua (7,2 %), pantallas de televisión con información institucional (3,4 %), buena señalización (1 %), y música suave de fondo (0,5 %).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	33
Asesoría personalizada, sin interrupciones	25
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	20
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	13
Total	91

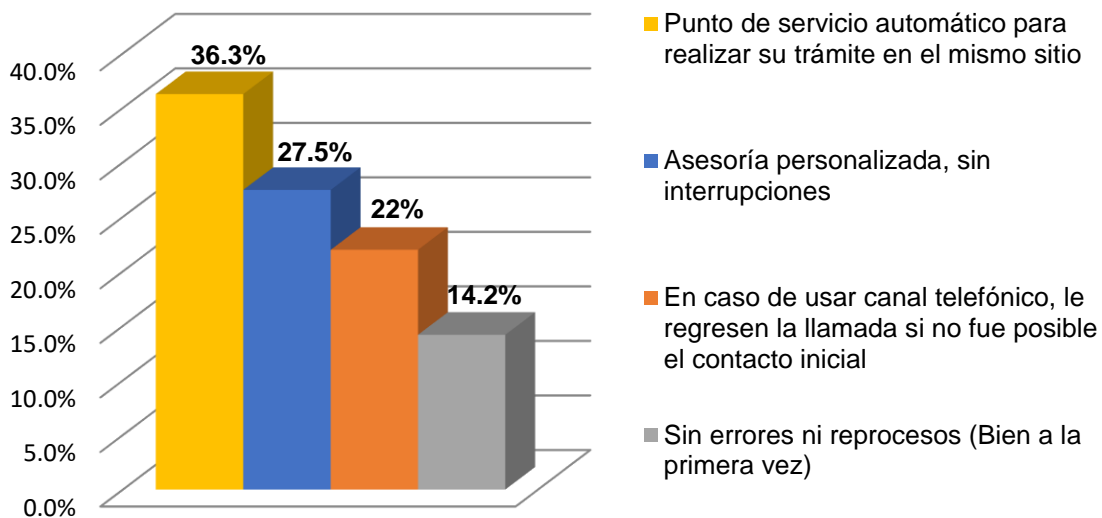


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 29, el 36,3 % considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 27,5 % de las respuestas imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada, el 22 % indica que a los encuestados les gustaría contar con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial y el 14,2 % 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

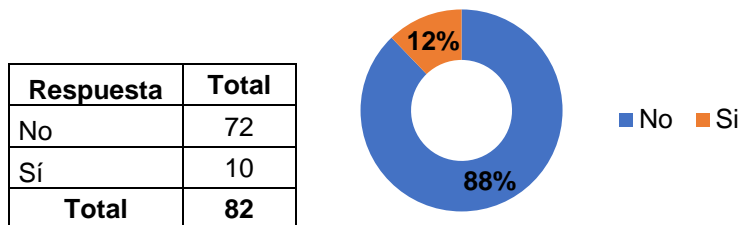


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante febrero 2022

La tabla y gráfico 30 muestra que el 88 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 12 % 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 63,7 %, seguido del canal virtual con un 31,9 %.
- El 94,3 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 95,3 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 96,4 % 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 99,1 % 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 95,4 % y 3,7 % 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, música suave de fondo, 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:
 - ✓ No muestran interés por recibir los tramites o servicios a domicilio.
 - ✓ Consideran que los principales atributos del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida y el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat, redes sociales y el medio físico para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar con cómodos sofás/sillas, baños públicos limpios y estar limpio y organizado.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar 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 una excelente presentación personal.
 - ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y 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.

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:

- ❖ Realizar actividades de sensibilización, con las que se dé a conocer a los funcionarios, las cualidades del buen servicio y actitud frente a la atención al ciudadano, así como el uso adecuado del lenguaje teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal..
- ❖ Realizar seguimiento al tiempo de espera por parte de los ciudadanos que vienen a realizar sus tramites y servicios en articulación con la Unidad Administrativa de Rentas, con la finalidad de cumplir las preferencias de los usuarios por un tiempo máximo de espera entre 15 y 30 minutos.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y especialmente en los puntos de atención en las oficinas territoriales, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ Indagar con la Secretaria de las TIC y la oficina de comunicaciones la posibilidad de realizar acciones orientadas a que los usuarios reciban información institucional de interés, a través de canales digitales como WhatsApp y mensajes de texto.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ❖ Para la recomendación No. 2, finalizando el mes de febrero la Unidad Administrativa de Rentas en articulación con Secretaria General inicio con la implementación del Digiturno en el primer piso de la Gobernación del Valle, el cual permitirá el seguimiento de los tiempos de espera y conteo de ciudadanos atendidos por trámite.
- ❖ Para la recomendación No.3, en el mes de febrero del presente año se realizó seguimiento a las acciones de mejora solicitadas al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, algunas propuestas fueron presentadas en la socialización de los informes de percepción del primer semestre de 2021, estas no fueron realizadas dado que la inversión de recursos no fue justificada, ya que las condiciones en el tema de aforo han cambiado y se permite mayor ingreso de ciudadanía en el primero piso, pues la solicitud era mejorar las condiciones de espera para los ciudadanos en las afueras de la Gobernación del Valle por medio de carpas y/o sillas. Seguimiento realizado el día 3 de febrero con el No. De acta 06.

No obstante se realizó seguimiento a las acciones de mejora propuestas por la Secretaría de las Tics el día 4 de febrero del 2022 (Acta No.8), las cuales tuvieron avance y presentaron evidencia de las mismas.

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.