

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS MAYO 2022

Santiago de Cali, 09 de junio 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 2 y el 31 de mayo 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 **mayo** de 2022, se aplicaron **940** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

**EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
MAYO 2022**

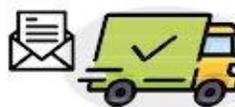
**CANAL DE ATENCIÓN
IDEAL**



67,2%

Presencial

**TRÁMITES Y SERVICIOS
ENTREGADOS A DOMICILIO**



62,3%

Rechazo

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



73,6%

6:30 am a 6:30 pm

**DÍAS PREFERIDOS PARA
HACER TRÁMITES Y SERVICIOS**



88,7%

Lunes a Viernes

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



48,1%

15 minutos

**MEDIO PREFERIDO PARA
RECIBIR INFORMACIÓN**



30,2%

Whatsapp - chat

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



28%

Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio



35%

Comunicación verbal clara y fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



15,4%

Baños públicos limpios y con fácil acceso



19,4%

Cómodos sofás/sillas

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



27,1%

Punto de servicio automático



32%

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 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 2 y el 31 de mayo de 2022, se aplicaron 940 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	632
Virtual	273
Telefónico	35
Total	940

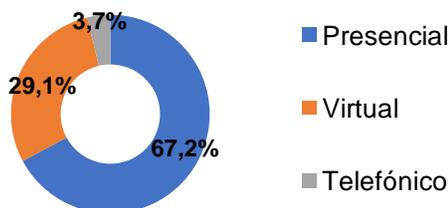


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 67,2 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 29,1 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3,7 %.

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

Respuesta	Total
No	586
Si	339
No responde	15
Total	940

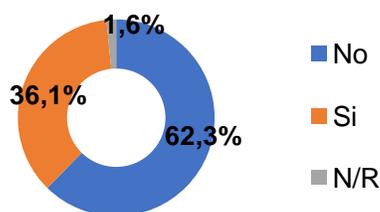


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 62,3 % de los encuestados manifestó que no le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 36,1 % expresó que lo prefiere así. Un 1,6 % 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.	692
12:00 m. a 2:00 p.m.	187
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	52
No responde	9
Total	940

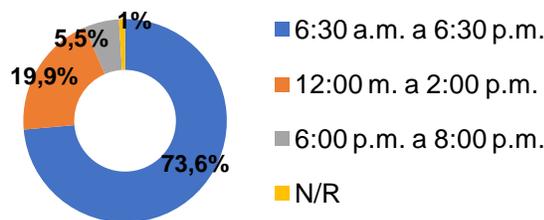


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 73,6 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 19,9 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 5,5 % expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. 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	834
Sábado hasta el medio día	79
No responde	27
Total	940

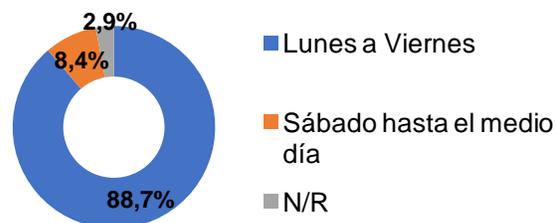


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 88,7 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 8,4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 2,9 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	628
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	502
Excelente presentación personal	425
Entusiasta, elocuente y receptivo	233
No responde	5
Total	1793

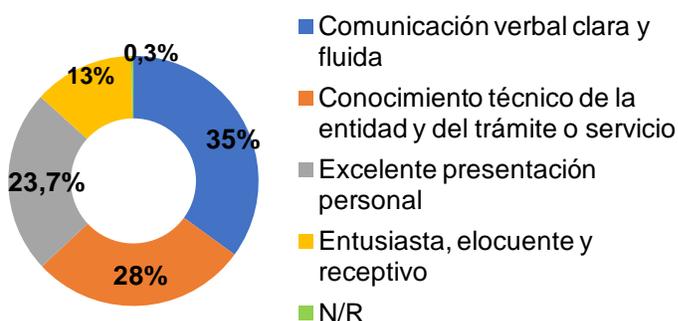


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

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 35 % de las respuestas destacó comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 28 % y 23,7% resaltó conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, y excelente presentación personal, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 13 %. Un 0,3 % 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	452
30 minutos	447
1 hora	35
No responde	6
Total	940

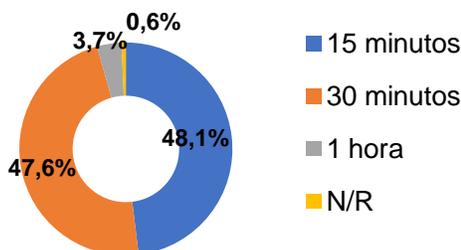


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 48,1 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 47,6 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 3,7 % 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	545
Mensaje de texto	426
Redes sociales	336
Correo electrónico	306
Física (boletines, folletos, etc.)	187
No responde	6
Total	1806

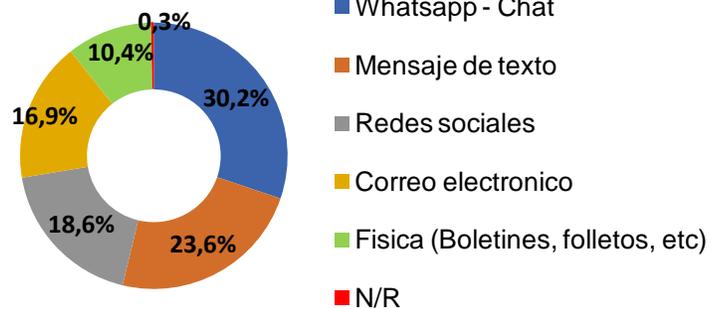


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

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 30,2 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 23,6 % que señaló que prefiere mensaje de texto. En menor proporción indicaron redes sociales, correo electrónico y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 18,6 %, 16,9 % y 10,4 %, respectivamente. Un 0,3 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	533
Baños públicos limpios y con fácil acceso	423
Limpio y organizado	314
Estación de café y agua/local de cafetería	316
Aire acondicionado	306
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	211
Buena señalización	198
Música suave de fondo	191
Buena iluminación	178
Una tienda/almacén	68
No responde	3
Total	2741

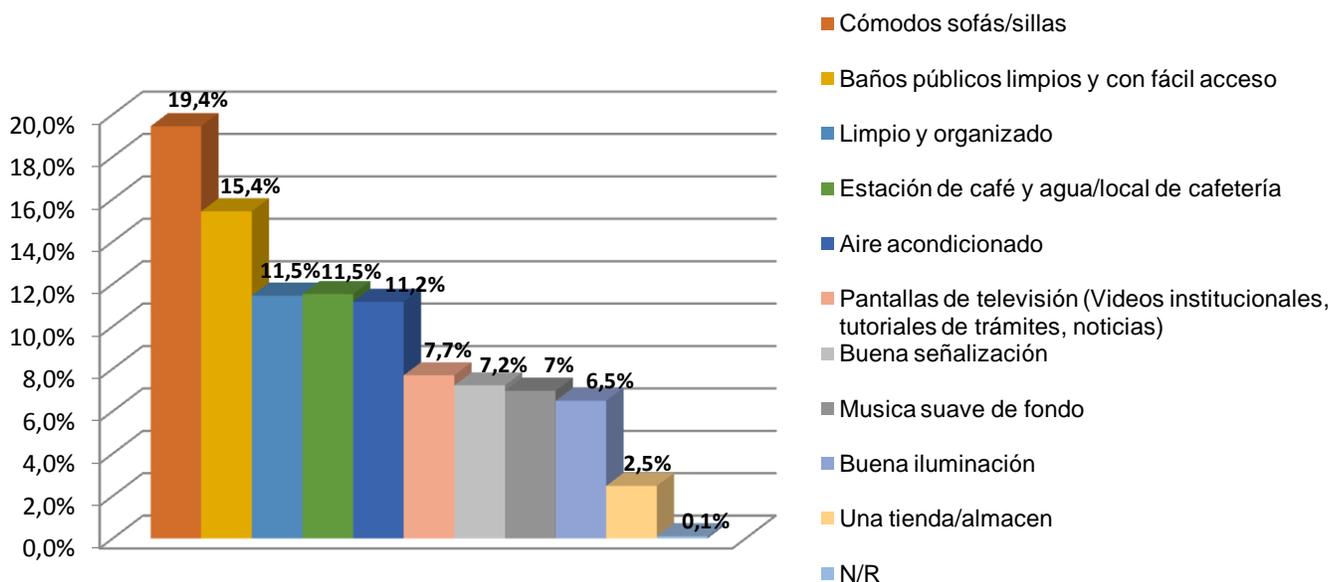


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

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 (19,4 % de las respuestas), baños públicos limpios y con fácil acceso (15,4 %), debe estar limpio y organizado (11,5 %), debe tener estación de café y agua (11,5 %) y aire acondicionado (11,2 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantallas de televisión con información institucional (7,7 %), debe contar con buena señalización (7,2 %), música suave de fondo (7 %), buena iluminación (6,5 %), tener una tienda/almacén (2,5 %). Tres personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Asesoría personalizada, sin interrupciones	571
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	481
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	412
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	297
No responde	17
Total	1778

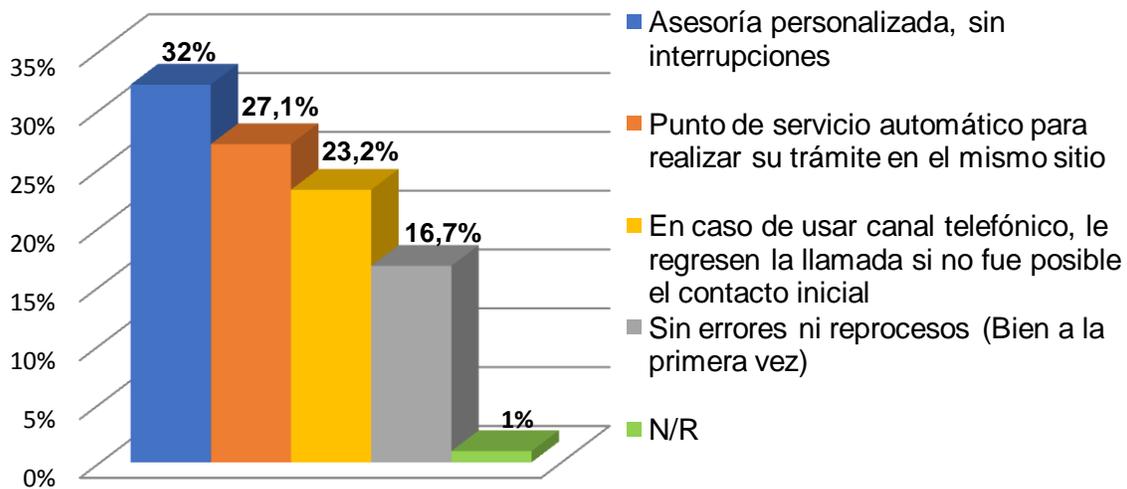


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

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 32 % de las respuestas indica que los encuestados imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada; el 27,1 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; al 23,3 % 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 16,7 % considera que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Diecisiete personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
No	805
Sí	112
No responde	23
Total	940

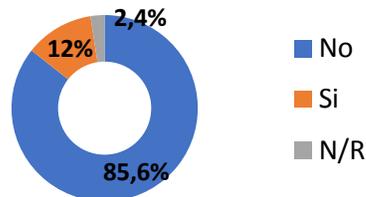


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 85,6 % 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. Un 2,4 % 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 mayo de 2022, se aplicaron de manera presencial 15 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	14
Virtual	1
Total	15

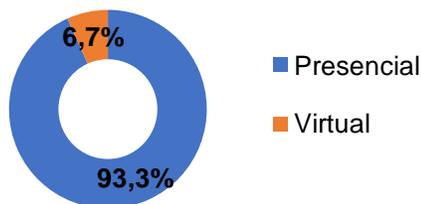


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

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

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

Respuesta	Total
Si	11
No	4
Total	15

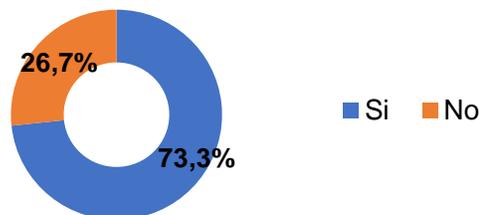


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 73,3 % de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 26,7 % 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.	12
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2
12:00 m. a 2:00 p.m.	1
Total	15

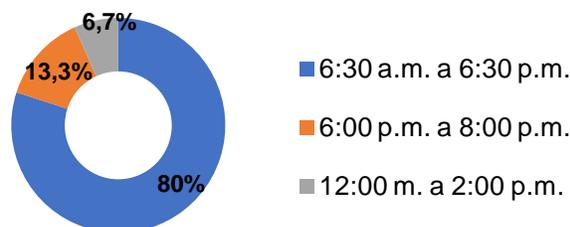


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 80 % de los encuestados indicó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m.; seguido del 13,3 % manifestó preferencia por un horario extendido nocturno para gestionar sus trámites y/o servicios, y del 6,7 % que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	14
Sábado hasta el medio día	1
Total	15

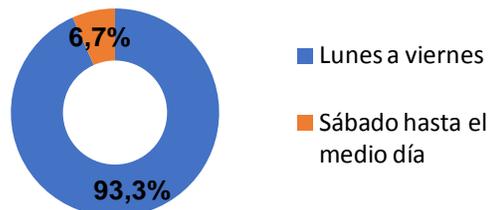


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 93,3 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, el 6,7 % 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	11
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	9
Excelente presentación personal	5
Entusiasta, elocuente y receptivo	4
Total	29



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 mayo 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 38 % señaló la comunicación verbal clara y fluida, y el 31 % el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como atributos que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 17,2 % resaltó como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal una excelente presentación personal. En menor proporción señalaron ser entusiasta, elocuente y receptivo, con un 13,8 %.

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

Tiempo	Total
30 minutos	6
1 hora	6
15 minutos	3
Total	15

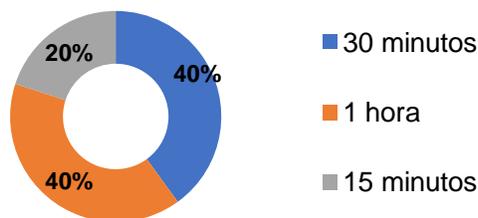


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 40 % de los encuestados consideró que 30 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido de 1 hora con otro 40 % de las respuestas. En menor proporción señalaron 15 minutos con el 20 %.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	12
Redes sociales	8
Física (boletines, folletos, etc.)	5
Mensaje de texto	2
Correo electrónico	1
Total	28

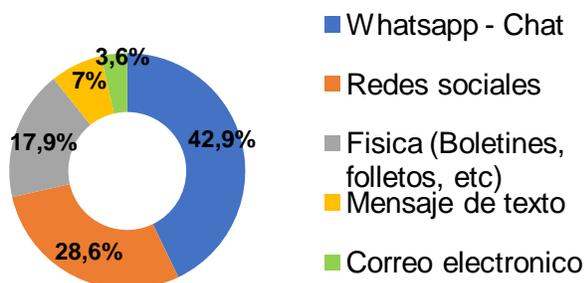


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

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 42,9 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 28,6 % que señaló que prefiere redes sociales, y del 17,9 % que mostro preferencia por el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción señalaron mensaje de texto y correo electrónico con el 7 % y 3,6 % respectivamente.

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

Características	Total
Baños públicos limpios y con fácil acceso	11
Cómodos sofás/sillas	11
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	7
Aire acondicionado	6
Limpio y organizado	2
Estación de café y agua/local de cafetería	2
Música suave de fondo	2
Buena iluminación	1
Una tienda/almacén	1
Total	43

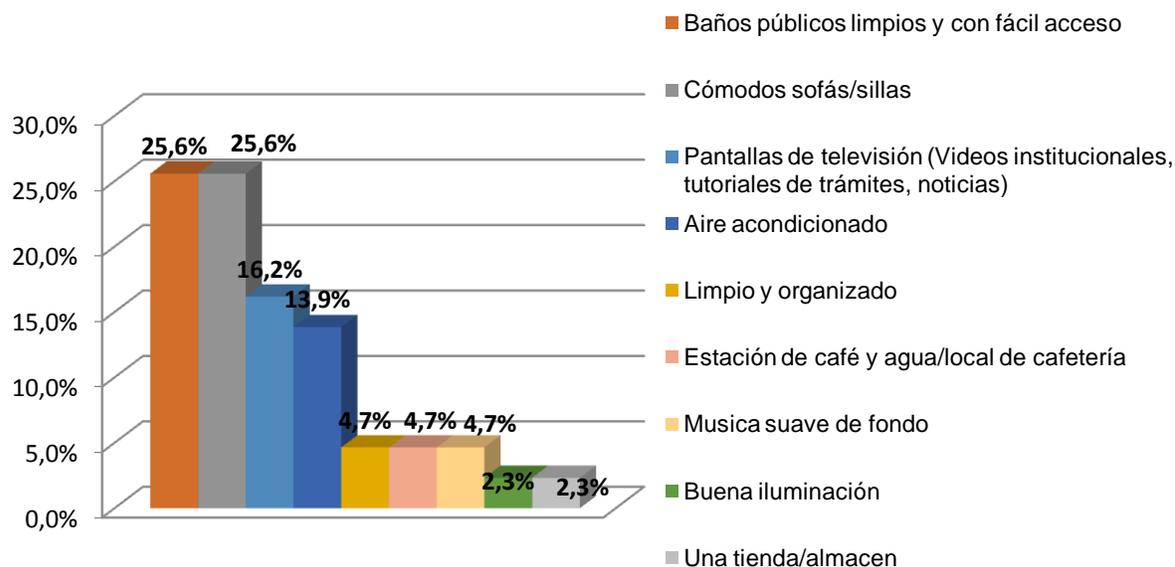


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

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 (25,6 %), cómodos sofás/sillas (25,6 %), pantallas de televisión con información institucional (16,2 %) y aire acondicionado (13,9 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como estar limpio y organizado (4,7 %), contar con estación de café y agua/local de cafetería (4,7%), música suave de fondo (4,7%), buena iluminación (2,3 %), y tener una tienda/almacén (2,3 %).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	11
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	8
Asesoría personalizada, sin interrupciones	7
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	3
Total	29

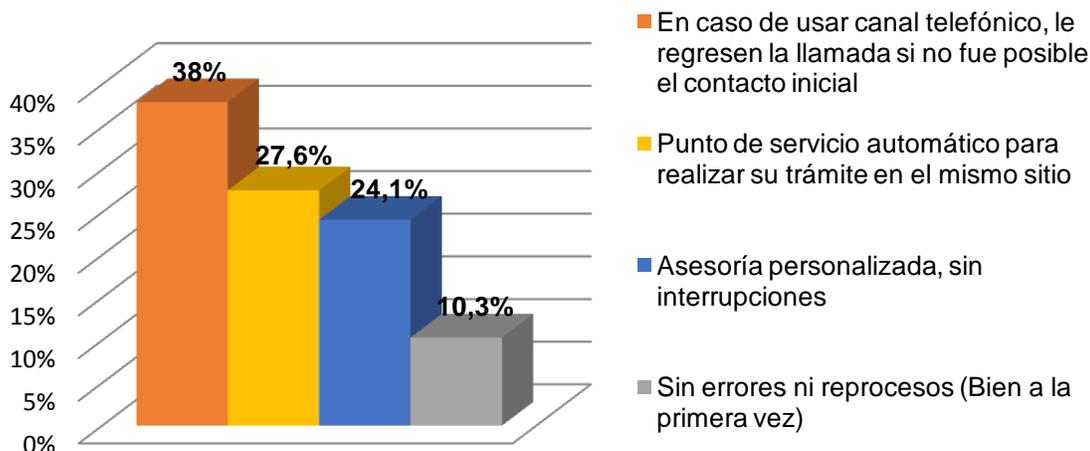


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, de acuerdo con la tabla y gráfico 19, los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio y contar con asesoría personalizada, cada uno de estos aspectos está representados con el 38 %, 27,6 % y 24,1 % respectivamente. El 10,3 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos.

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

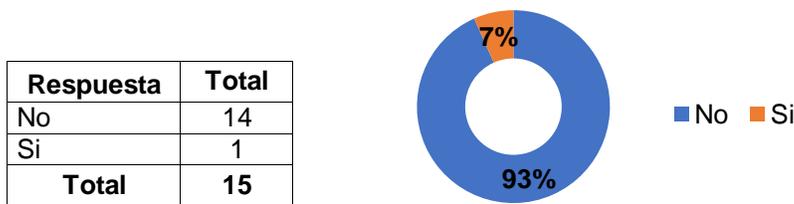


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 93 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 7 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de mayo de 2022, se aplicaron de manera presencial 85 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	61
Virtual	23
Telefónico	1
Total	85

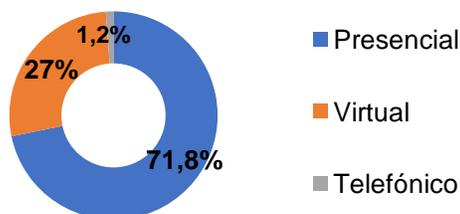


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 71,8 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 27 % y 1,2 % respectivamente.

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

Respuesta	Total
Sí	81
No	4
Total	85

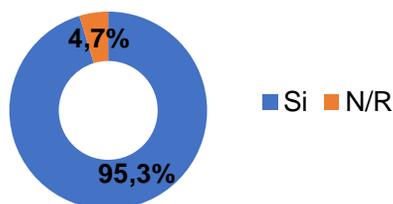


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 95,3 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 4,7 % 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.	8
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2
No responde	1
Total	85

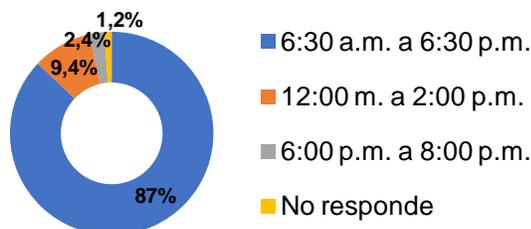


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 87 % 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 9,4 % manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m., y del 2,4 % que indicó preferencia por un horario extendido nocturno para gestionar sus trámites y/o servicios. Un 1,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
Lunes a viernes	80
Sábado hasta el medio día	2
No responde	3
Total	85

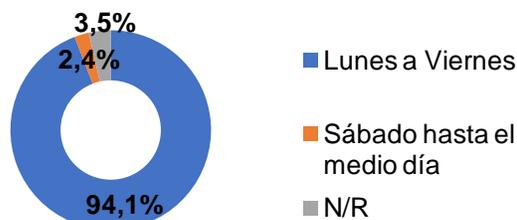
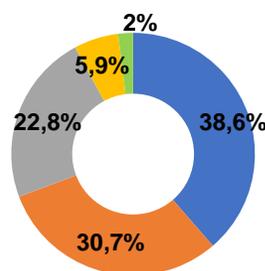


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 94,1 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 2,4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 3,5 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	39
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	31
Excelente presentación personal	23
Entusiasta, elocuente y receptivo	6
No responde	2
Total	101



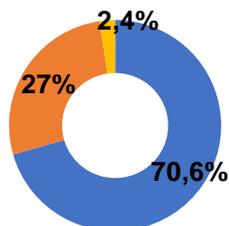
- Comunicación verbal clara y fluida
- Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio
- Excelente presentación personal
- Entusiasta, elocuente y receptivo
- N/R

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 mayo 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 38,6 % de las respuestas destacó resaltaron la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido de el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio con el 30,7 %. Asimismo, señalaron excelente presentación personal y entusiasta, elocuente y receptivo, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 22,8 % y el 5,9 % respectivamente. Un 2% se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Tiempo	Total
15 minutos	60
30 minutos	23
No responde	2
Total	85



- 15 minutos
- 30 minutos
- N/R

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 mayo 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 70,6 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 27 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Un 2,4 % se abstuvo de responder esta pregunta.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WhatsApp – chat	62
Correo electrónico	15
Redes sociales	12
Mensaje de texto	8
Física (boletines, folletos, etc.)	5
No responde	2
Total	104

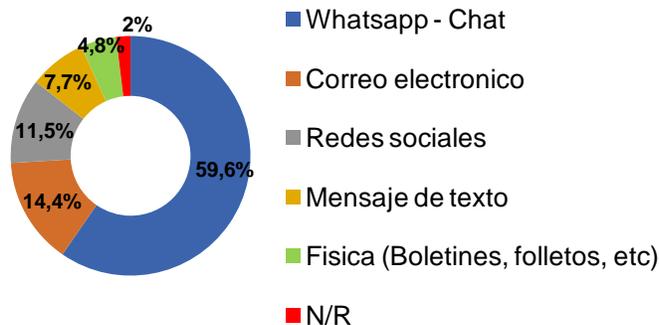


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022.

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 59,6 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 14,4 % que señaló que prefiere el correo electrónico, y el 11,5 % indicó redes sociales. En menor proporción, se señala mensaje de texto y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 7,7 % y 4,8 % respectivamente. Dos personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Aire acondicionado	62
Cómodos sofás/sillas	56
Baños públicos limpios y con fácil acceso	41
Limpio y organizado	29
Buena iluminación	29
Música suave de fondo	12
Buena señalización	2
Estación de café y agua/local de cafetería	1
Total	232

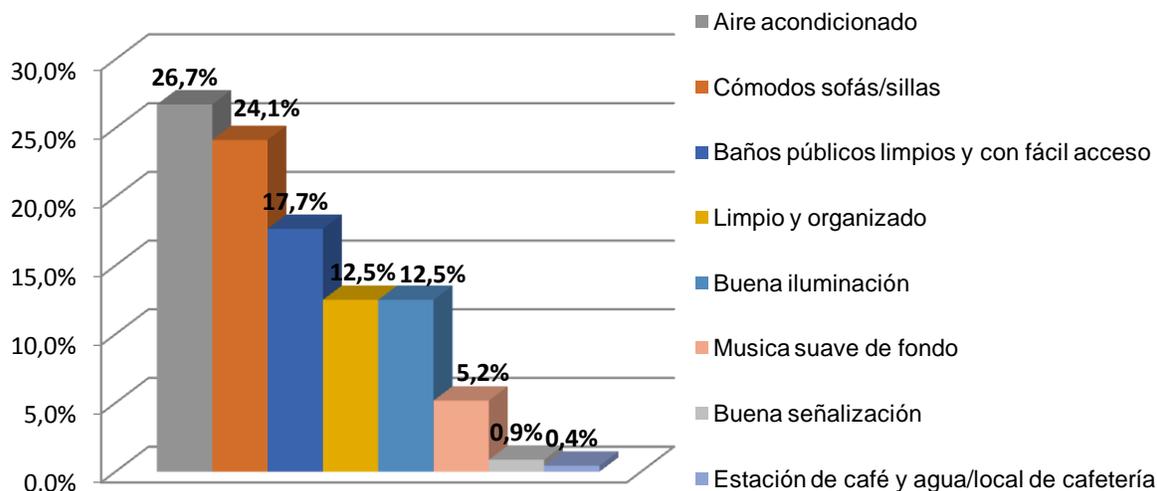


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022.

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 (26,7 %), cómodos sofás/sillas (24,1 %), y contar con baños públicos limpios y con fácil acceso (17,7 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como estar limpio y organizado (12,5 %), tener buena iluminación (12,5 %), música suave de fondo (5,2 %) buena señalización (0,9 %), y estación de café y agua (0,4 %).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	27
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	24
Asesoría personalizada, sin interrupciones	24
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	20
Total	95

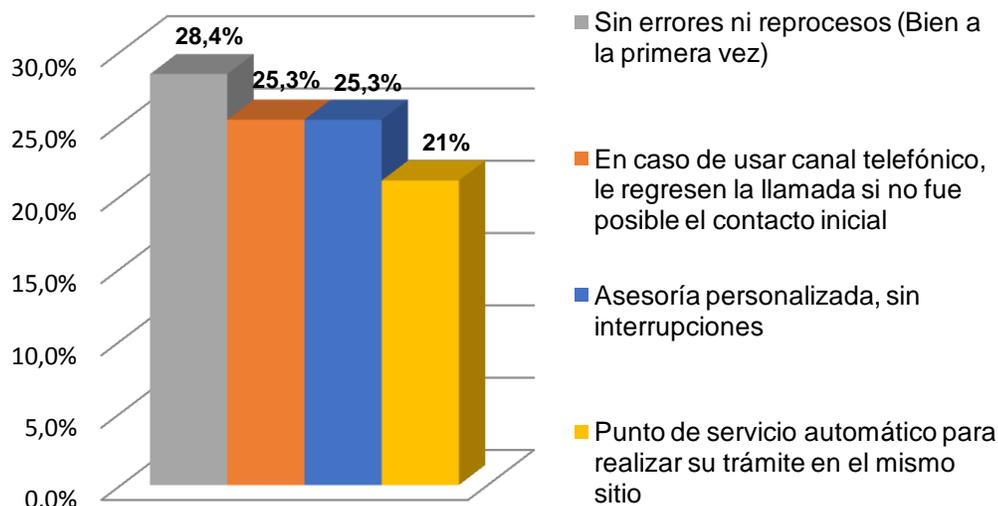


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022.

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 28,4 % considera que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos; el 25,3 % indica que el servicio debe contar con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; otro 25,3 % de las respuestas imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada; el 21 % indica que debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio.

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

Respuesta	Total
No	84
Sí	1
Total	85

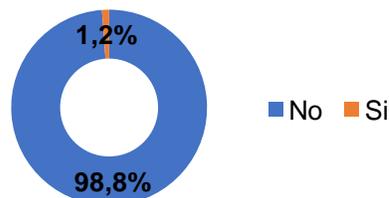


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante mayo 2022

La tabla y gráfico 30 muestra que el 98,8 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 1,2 % 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 67,2 %, seguido del canal virtual con un 29,1 %.
- El 62,3 % de los encuestados no desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 88,7 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 73,6 % de los encuestados prefiere el horario entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios
- Los atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: comunicación verbal clara y fluida y conocimiento técnico de la entidad.
- El 95,7 % 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 48,1 % y 47,6 % 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, baños públicos limpios y con fácil acceso y debe estar limpio y organizado.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada y con un punto de servicio automatico para realizar su trámite en el mismo sitio.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Desean recibir sus trámites o servicios a domicilio.
 - ✓ Consideran que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite o servicio está entre 30 minutos y 1 hora.
 - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat, y redes sociales para recibir información de la entidad.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, debe contar con baños públicos limpios y con fácil acceso, cómodos sofás/sillas y pantallas de televisión con información institucional.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con la opción que en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.

- 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:
 - ✓ Desean recibir sus trámites o servicios a domicilio.
 - ✓ 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 con aire acondicionado, cómodos sofás/sillas y baños públicos limpios y con fácil acceso.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos.

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:

- Se sugiere a los funcionarios encargados orientar al usuario que ingresa a la entidad, brindar orientación pertinente frente al trámite o servicio que desea realizar, con el fin que realice su proceso de manera ágil.
- Debido a que aún persiste la expectativa del usuario frente a la preferencia para recibir información de la entidad por medio de Whatsapp-chat, se sugiere consultar con la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, si hay alguna posibilidad que se realicen acciones que conlleven a que el usuario reciba información institucional por este medio y por redes sociales.
- Sensibilizar a los funcionarios frente a las cualidades del buen servicio, como lo son la actitud, el lenguaje no verbal con respecto a la atención al usuario, y el uso adecuado del lenguaje.

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- I. Para la Primera y tercera recomendación se realizaron sensibilizaciones al personal del centro de atención y orientación al ciudadano en temas referentes a lenguaje claro, racionalización de trámites, atención al ciudadano, trámites y servicios de la entidad, los días 20 (Acta N.57), 24 (Acta N.59), 20 de mayo (Acta N.118), con el fin de mejorar la atención y retroalimentar al personal que brinda información en el centro de orientación y atención al ciudadano.

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.