

1.01.1-27.18

## **INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS ENERO – JUNIO DE 2022**

Santiago de Cali, 07 de julio 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 enero y junio 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, formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

### **2. OBJETIVO**

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

### **3. RESUMEN**

Durante el periodo **enero-junio** de 2022, se aplicaron **5360** 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  
ENERO-JUNIO 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**



Aire acondicionado



Cómodos sofás/sillas

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL**



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



Asesoría personalizada sin interrupciones

#### 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

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

##### B. Percepción del usuario.

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

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

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

Si	
No	

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

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

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

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

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

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

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

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

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

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

Si	
No	

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

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

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

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, se aplicaron 5360 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	3569
Virtual	1589
Telefónico	199
No responde	3
<b>Total</b>	<b>5360</b>

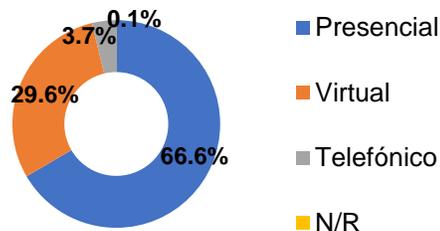


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 66,6 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 29,6 %. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3,7 %. Un 0,1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
Sí	3414
No	1894
No responde	52
<b>Total</b>	<b>5360</b>

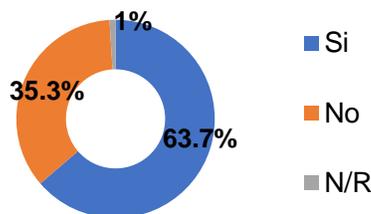


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 63,7 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 35,3 % expresó que no lo prefiere así. Un 1 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	4354
12:00 m a 2:00 p.m.	768
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	198
No responde	40
<b>Total</b>	<b>5360</b>

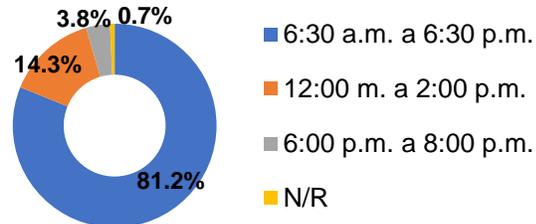


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 81,2 % 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 del 14,3 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por un horario extendido nocturno, siendo tan solo el 3,8 %. Un 0,7 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Día	Total
Lunes a viernes	4686
Sábado hasta el medio día	559
No responde	115
<b>Total</b>	<b>5360</b>

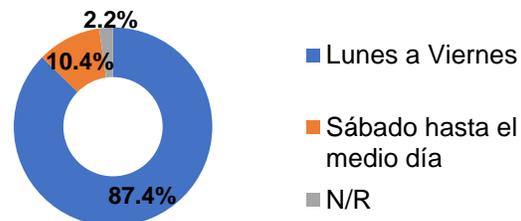


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 87,4% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 10,4 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 2,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	3756
Comunicación verbal clara y fluida	2302
Entusiasta, elocuente y receptivo	2972
Excelente presentación personal	1401
No responde	44
<b>Total</b>	<b>10475</b>



Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 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 35,8 % de las respuestas destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 22 % resaltó la comunicación verbal clara y fluida y el 28,4 % entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal, con un 13,4 %. Un 0,4 % 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	3679
30 minutos	1517
1 hora	128
No responde	36
<b>Total</b>	<b>5360</b>

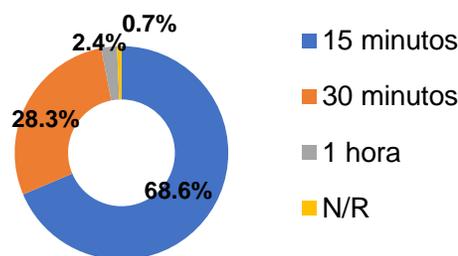
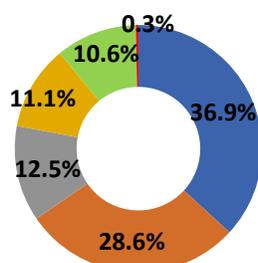


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero –junio 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 68,6 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 28,3 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 2,4 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,7 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Medio	Total
WhatsApp – chat	3794
Mensaje de texto	2944
Redes sociales	1291
Correo electrónico	1143
Física (boletines, folletos, etc.)	1093
No responde	25
<b>Total</b>	<b>10290</b>



- Whatsapp - Chat
- Mensaje de texto
- Redes sociales
- Correo electrónico
- Física (Boletines, folletos, etc)
- 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 el periodo enero – junio 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 36,9 % 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 mensaje de texto. Un 12,5 % manifestó preferir redes sociales y un 11,1 % señaló el correo electrónico. En menor proporción, señalaron el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 10,6 %. Veinticinco personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Cómodos sofás/sillas	3912
Aire acondicionado	3044
Música suave de fondo	2619
Baños públicos limpios y con fácil acceso	1621
Estación de café y agua/local de cafetería	1129
Limpio y organizado	978
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	730
Buena iluminación	649
Buena señalización	570
Una tienda/almacén	294
No responde	47
<b>Total</b>	<b>15593</b>

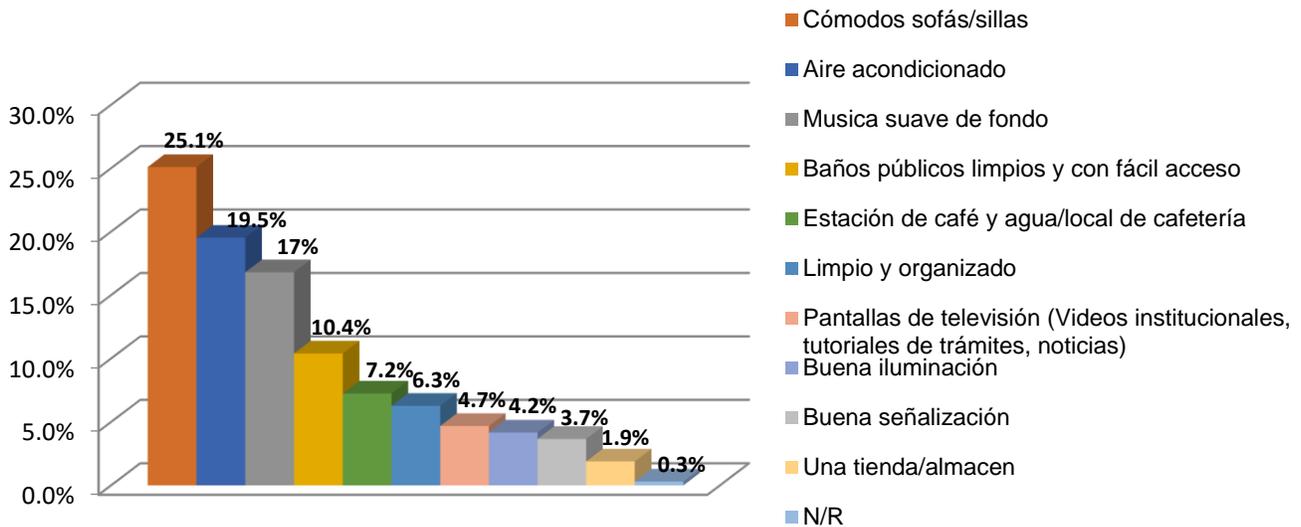


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el enero – junio 2022.

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 (25,1 % de las respuestas), aire acondicionado (19,5 %), música suave de fondo (17 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como baños públicos limpios y con fácil acceso (10,4 %), estación de café y agua (7,2%), limpio y organizado (6,3%), pantallas de televisión con información institucional (4,7 %), buena iluminación (4,2 %), buena señalización (3,7 %), una tienda/almacén (1,9%). Cuarenta y siete personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

### 5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Asesoría personalizada, sin interrupciones	3326
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	3005
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	2021
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	1751
No responde	68
<b>Total</b>	<b>10171</b>

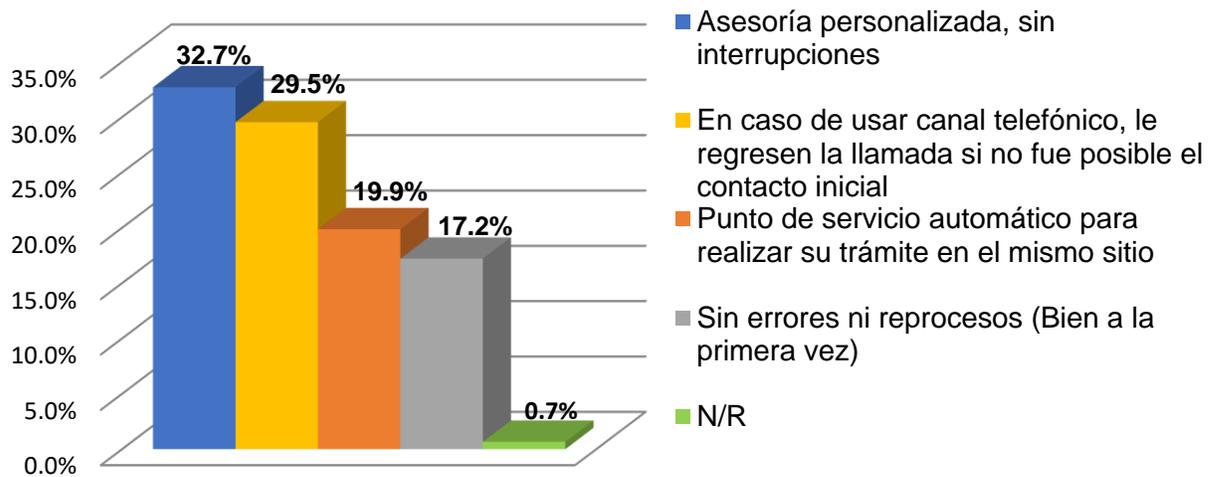


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero – junio 2022.

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 32,7 % de las respuestas indica que a los encuestados imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada; al 29,5% les gustaría contar la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial; el 19,9 % indica que lo imaginan con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, y el 17,2 % consideran que el servicio ideal debe ser sin errores ni reprocesos. Un 0,7 % de los encuestados se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

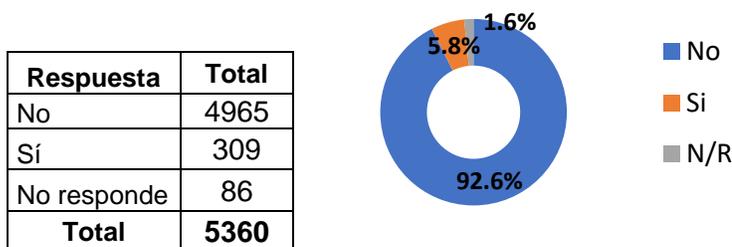


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 92,6 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 5,8% se muestra interesado. Un 1,6 % se abstuvo de responder esta pregunta.

## 6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

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

Para el periodo enero – junio de 2022 se recopiló la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, Buga y Cartago respectivamente de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de dar inicio a la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

### 6.1. Oficina Territorial Norte

Para el periodo enero – junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 102 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	84
Virtual	15
Telefónico	3
<b>Total</b>	<b>102</b>

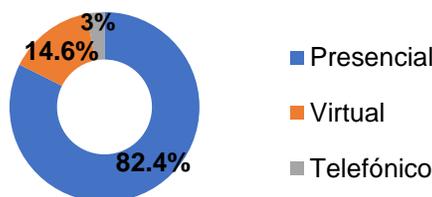


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 82,4 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 14,6 % y 3 % respectivamente.

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

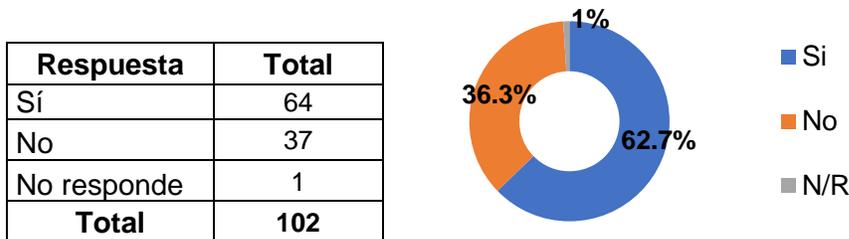


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 62,7 % de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 36,3 % expresó que no lo prefiere así. Un 1% se abstuvo de responder esta pregunta.

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

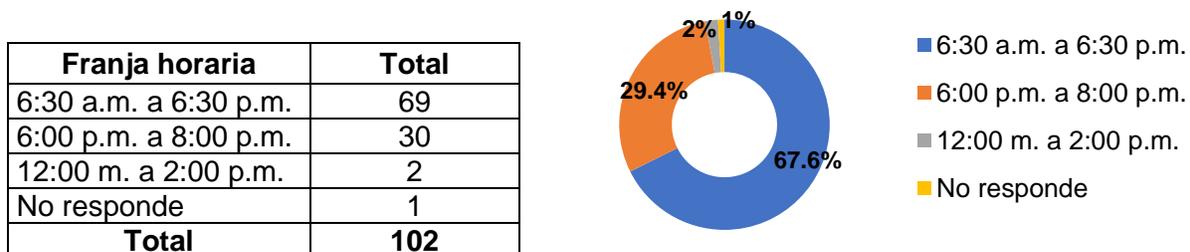


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 67,6 % 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 29,4 % que expresó preferir un horario extendido nocturno, y el 2 % indicó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. Un 1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Día	Total
Lunes a viernes	64
Sábado hasta el medio día	38
<b>Total</b>	<b>102</b>

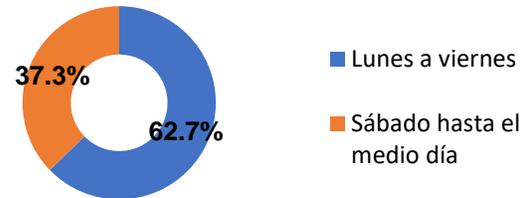


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 62,7 % de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 37,3 % 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	69
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	61
Excelente presentación personal	37
Entusiasta, elocuente y receptivo	28
<b>Total</b>	<b>195</b>



Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 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 35,3 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 31,3 % resaltó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron excelente presentación personal y entusiasta, elocuente y receptivo, con un 19 % y 14,4 % respectivamente.

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

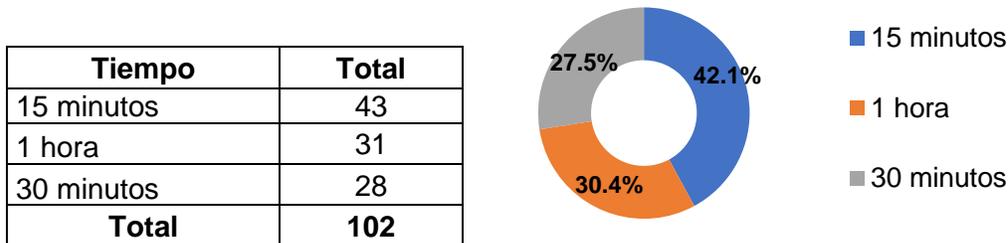


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 42,1 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 30,4 % que indicó que esperaría máximo una hora. El 27,5 % expresó que esperaría máximo 30 minutos.

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

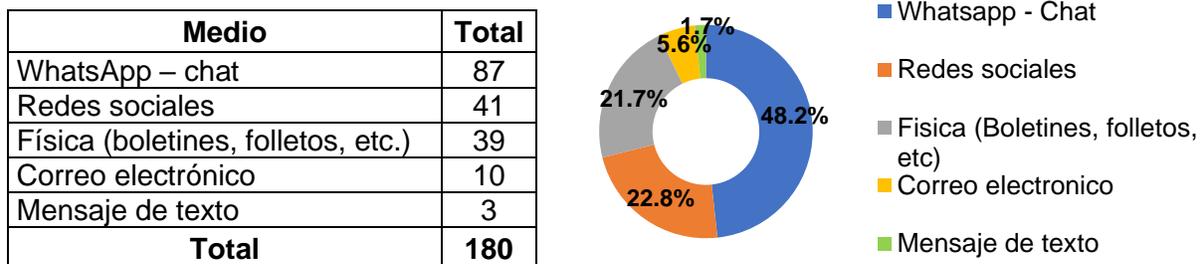


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

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 48,2 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de 22,8 % que señaló que prefiere redes sociales, el 21,7 % prefiere el medio físico (boletines, folletos, etc.). En menor proporción, se señala el correo electrónico y mensaje de texto con un 5,6 % y 1.7 % respectivamente.

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

Características	Total
Baños públicos limpios y con fácil acceso	68
Cómodos sofás/sillas	65
Limpio y organizado	36
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	34
Aire acondicionado	32
Música suave de fondo	18
Estación de café y agua/local de cafetería	13
Buena señalización	12
Buena iluminación	8
Una tienda/almacén	3
<b>Total</b>	<b>289</b>

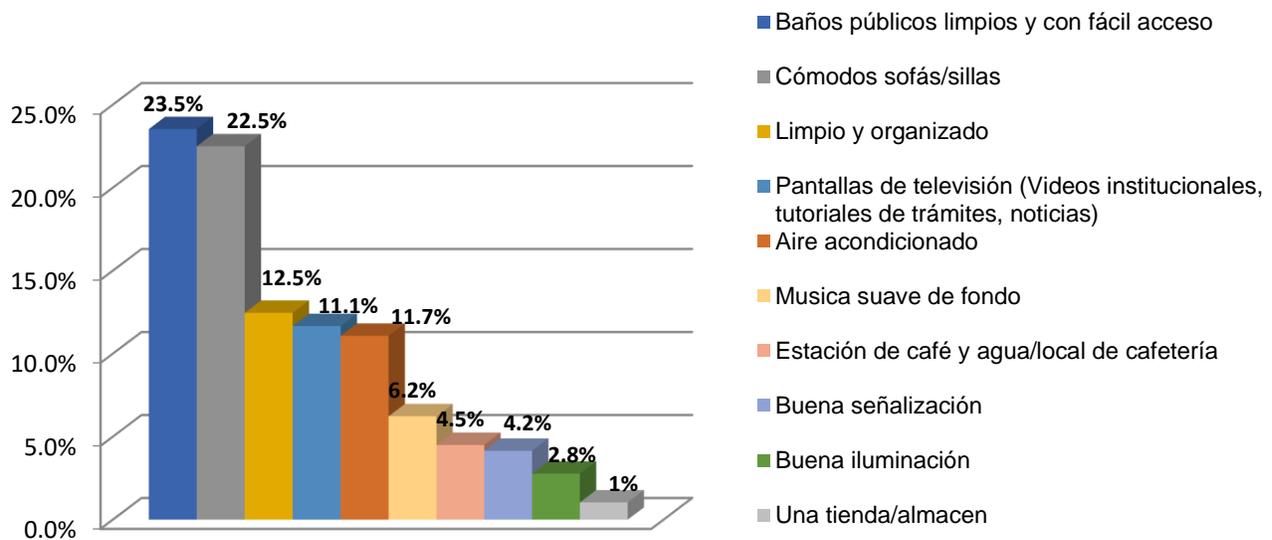


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

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 (23,5 %), cómodos sofás/sillas (22,5 %), limpio y organizado (12,5 %), pantallas de televisión con información institucional

(11,1 %) y aire acondicionado (11,7 % de las respuestas). En menor proporción, se señalaron aspectos como, música suave de fondo (6,2 %), estación de café y agua/local de cafetería (4,5 %), buena señalización (4,2 %), buena iluminación (2,8 %) y una tienda/almacén (1 %).

### 6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	61
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	50
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	40
Asesoría personalizada, sin interrupciones	36
<b>Total</b>	<b>187</b>

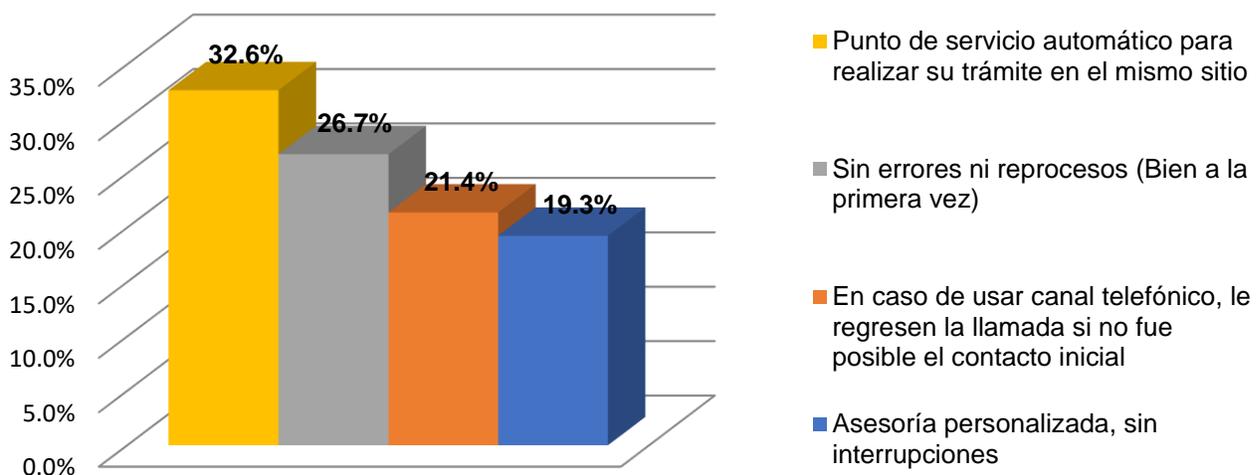


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022.

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, el 32,6 % de las respuestas indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio; el 26,7 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos, el 21,4 % indica que a los encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la

llamada si no fue posible el contacto inicial, y al 19,3 % les gustaría contar con asesoría personalizada.

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

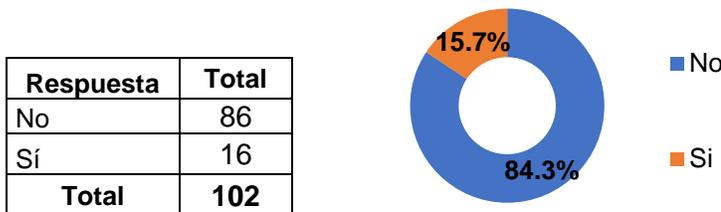


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 20 muestra que el 84,3 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 15,7 % se muestra interesado.

## 6.2. Oficina Territorial Centro

Para el periodo enero – junio de 2022, se aplicaron de manera presencial 468 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, con sedes en el municipio de Tuluá y Buga.

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

### 6.2.1. Canal de atención ideal

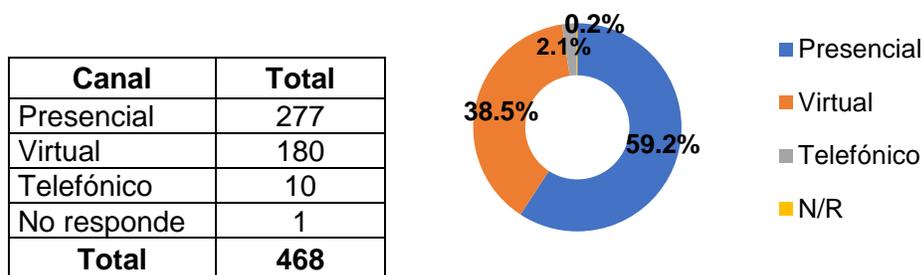


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 21 muestran que el 59,2 % de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual y el canal telefónico con el 38,5 % y 2,1 % respectivamente. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Respuesta	Total
Sí	432
No	35
No responder	1
<b>Total</b>	<b>468</b>

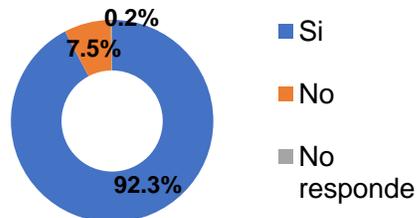


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 22 revelan que el 92,3 % de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 7,5 % expresó que no lo prefiere así. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

### 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.	400
12:00 m a 2:00 p.m.	56
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	10
No responde	2
<b>Total</b>	<b>468</b>

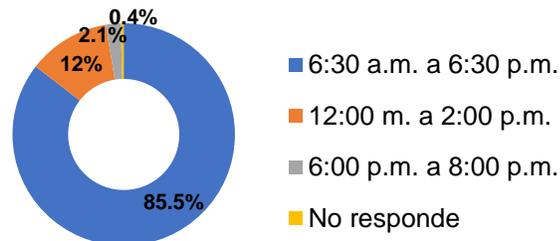


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 85,5 % de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 12 % que expresó preferir el horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m., y el 2,1 % indicó preferencia por un horario extendido nocturno. Un 0,4 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Día	Total
Lunes a viernes	435
Sábado hasta el medio día	28
No responde	5
<b>Total</b>	<b>468</b>

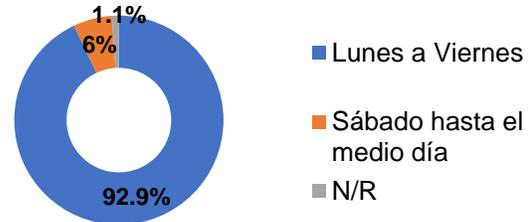


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022

La tabla y gráfico 24 registran que el 92,9 % 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. Un 1,1 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Características y atributos	Total
Comunicación verbal clara y fluida	229
Excelente presentación personal	171
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	170
Entusiasta, elocuente y receptivo	29
No responde	3
<b>Total</b>	<b>602</b>

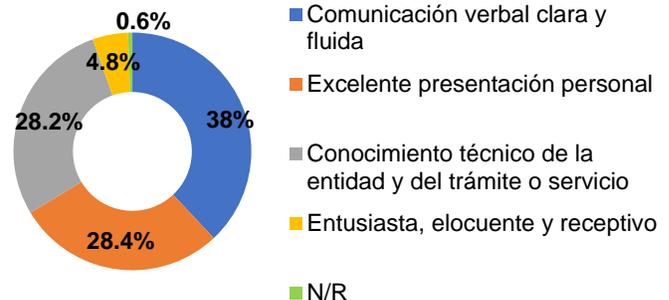


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

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 % de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 28,4 % resaltó excelente presentación personal y el 28,2 % destacó el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. En menor proporción, señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, con un 0.6 %. Tres personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Tiempo	Total
15 minutos	338
30 minutos	122
1 hora	4
No responde	4
<b>Total</b>	<b>468</b>

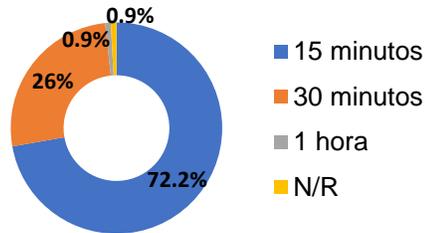


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 72,2 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 26 % que indicó que esperaría máximo 30 minutos. El 0,9 % expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,9 % se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Medio	Total
Whatsapp - Chat	294
Correo electrónico	134
Redes sociales	77
Física (Boletines, folletos, etc)	58
Mensaje de texto	40
No responde	4
<b>Total</b>	<b>607</b>

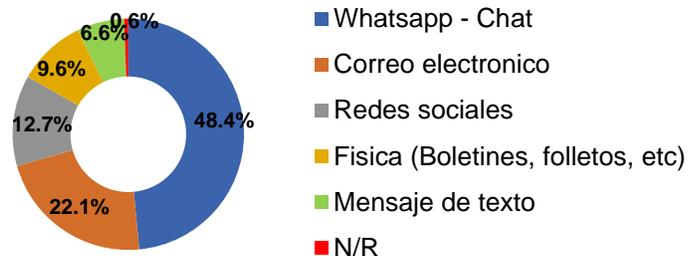


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

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 48,4 % de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de 22,1 % que señaló que prefiere correo electrónico, el 12,7 % prefiere las redes sociales. En menor proporción, se señala el medio físico (boletines, folletos, etc.) y el mensaje de texto con un 9,6 % y 6,6 % respectivamente. Cuatro personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Características	Total
Aire acondicionado	292
Cómodos sofás/sillas	284
Baños públicos limpios y con fácil acceso	209
Limpio y organizado	182
Buena iluminación	157
Buena señalización	39
Música suave de fondo	34
Estación de café y agua/local de cafetería	28
Pantallas de televisión (Videos institucionales, tutoriales de trámites, noticias)	16
<b>Total</b>	<b>1241</b>

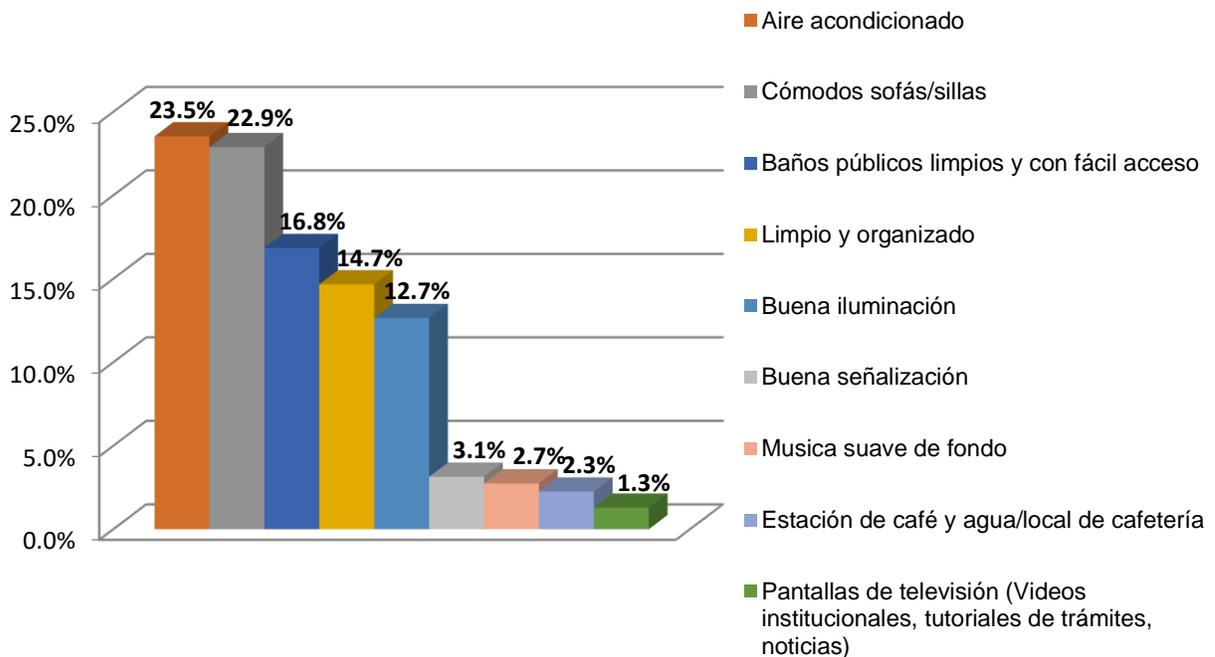


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero – junio 2022.

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 (23,5 % de las respuestas), cómodos sofás/sillas (22,9 %), baños públicos limpios y con fácil acceso (16,8 %), estar limpio y organizado (14,7 %) y tener buena iluminación (12,7 %). En menor proporción, se señalaron aspectos como buena señalización (3,1 %), música suave de fondo (2,7 %), estación de café y agua/local de cafetería (2,3 %), y pantallas de televisión con información institucional (1,3 %).

### 6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	158
Asesoría personalizada, sin interrupciones	151
En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	125
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	119
No responde	2
<b>Total</b>	<b>555</b>

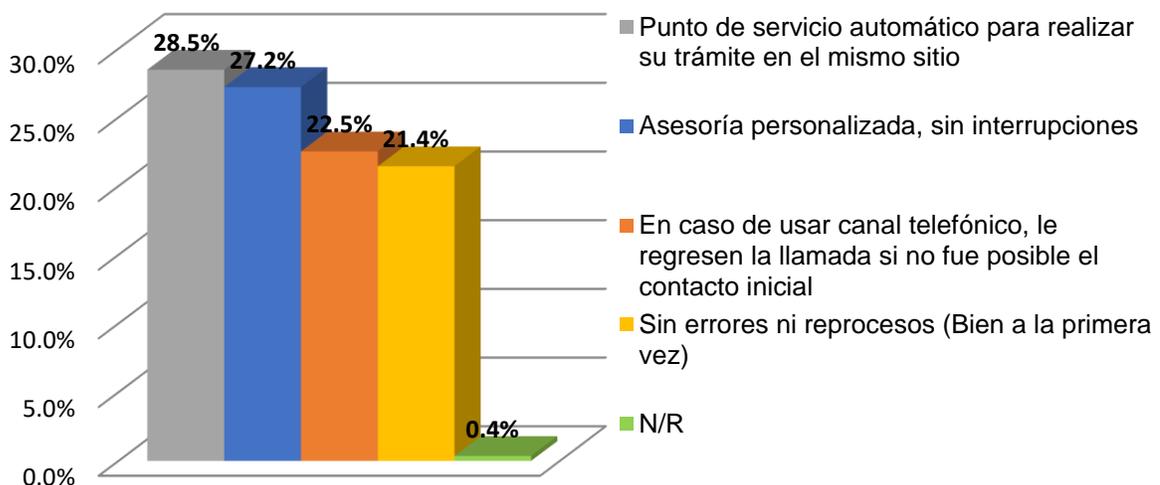
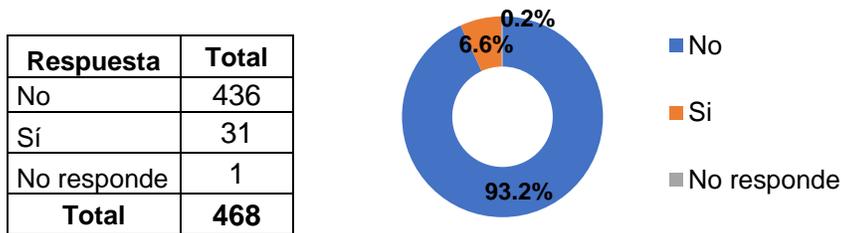


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante el periodo enero-junio 2022.

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 28,5 % de las respuestas indica que a los encuestados les gustaría contar con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio, el 27,2 % indican que debe tener asesoría personalizada. El 22,5 % imaginan el servicio ideal con la

opción que, en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, el 21,4 % indican que debe ser sin errores ni reprocesos. Dos personas se abstuvieron de responder esta pregunta.

### 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 el periodo enero – junio 2022.*

La tabla y gráfico 30 muestra que el 93,2 % de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 6,6% se muestra interesado. Un 0,2 % se abstuvo de responder esta pregunta.

## 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 66,6 %, seguido del canal virtual con un 29,6 %.
- El 63,7 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 87,4 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: conocimiento técnico de la entidad y comunicación verbal clara y fluida.
- El 96,9 % 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 68,6 % y 28,3 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y mensaje de texto.

- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y música suave de fondo.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada, sin interrupciones y 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 norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
  - ✓ Consideran que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 1 hora.
  - ✓ Muestran preferencia por Whatsapp – Chat y redes sociales para recibir información de la entidad.
  - ✓ Manifiesta que el ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con baños públicos limpios, cómodos sofás/sillas y estar limpio y organizado.
  - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.
- 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 Whatsapp – Chat y correo electrónico para recibir información de la entidad.
  - ✓ Indican que el servicio ideal debe tener principalmente punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.

## 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 sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada y sus habilidades comunicativas, cumpliendo así con las expectativas de los ciudadanos.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y en los puntos de atención descentralizados, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ Invitar a la ciudadanía a que participen de un grupo focal por medio de comunicados oficiales, difusiones en la página web y anuncios por otros medios de comunicación, que contribuya con propuestas que den pie a mejorar la prestación de servicios o trámites que presta la Gobernación del Valle del Cauca.
- ❖ Continuar las socializaciones semestrales de los informes de percepción con el fin de avanzar en el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca.
- ❖ Se sugiere a los funcionarios encargados de orientar al usuario que ingresa a la entidad, brindar información pertinente frente al trámite o servicio que desea realizar, con el fin que realice su proceso de manera ágil.
- ❖ Sensibilizar a los funcionarios frente a las cualidades del buen servicio, como lo son la actitud, el lenguaje verbal y no verbal con respecto a la atención al usuario.

### **8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.**

- ❖ 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.
- ❖ 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 Secretaria de las Tics el día 4 de febrero del 2022 (Acta No.8), las cuales tuvieron avance y presentaron evidencia de las mismas.

- ❖ Se realizan capacitaciones a las dependencias (Realizadas por la contratista Profesional Daniela Velásquez) en las que se divulga la carta al trato digno, con lo que se espera que el funcionario público, mejore la actitud al momento de prestar el servicio, así como el uso del lenguaje claro.
- ❖ Se realizaron dos sensibilizaciones sobre atención al ciudadano y el tratamiento y gestión de PQRSDF a los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron el día 4 abril y 26 de abril, donde asistieron un total de 200 persona, quedando como evidencia actas y listado de asistencia.

Cordialmente,

**LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ**  
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión (E).  
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Expectativas.