

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS NOVIEMBRE 2022

Santiago de Cali, 15 diciembre 2022

Elaborado por: Daniel Felipe Cubillos.

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de expectativas de usuarios que acudieron a la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 noviembre 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 **noviembre** de 2022, se aplicaron **773** 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
NOVIEMBRE 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



Comunicación verbal fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Cómodos sofás/sillas



Aire acondicionado

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



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



Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio

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	DIA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:		Nombre del encuestador:	
Teléfono de contacto:		Email:	
Género:			

B. Percepción del usuario.

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

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

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

Si	
No	

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

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

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

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

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

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

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

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

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

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

Si	
No	

C. Política de protección de datos personales.

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

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

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2022, se aplicaron 938 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	404
VIRTUAL	325
TELEFONICO	44
Total	773

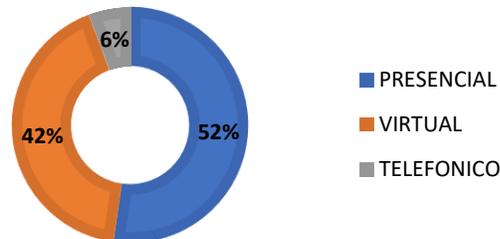


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 52% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 42%. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 6%.

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

Respuesta	Total
SI	480
NO	284
N/R	9
Total	773

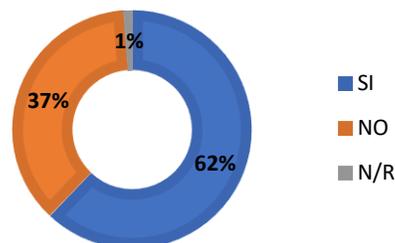


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 62% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 37% 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.	632
12:00 m. a 2:00 p.m.	103
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	28
No responde	10
Total	773

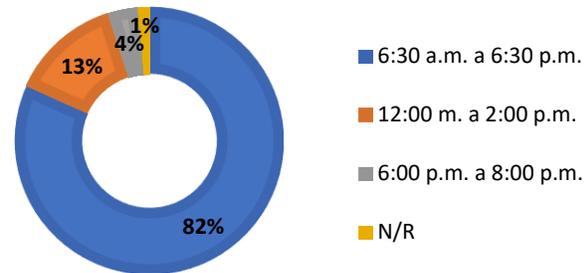


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 82% 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 13% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 4% 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	650
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	103
NO RESPONDE	20
Total	773

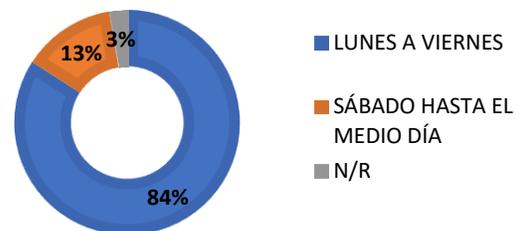


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 84% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 13% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 3% 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	427
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	366
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	364
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	63
NO RESPONDE	15
Total	1235

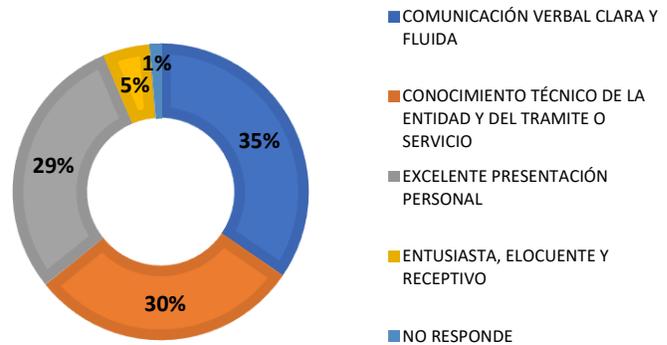


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

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 30% y 29% resaltó conocimiento técnico de la entidad y el 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 5%. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	575
30 MINUTOS	177
1 HORA	16
NO RESPONDE	5
Total	773

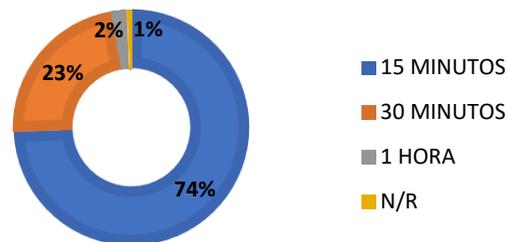
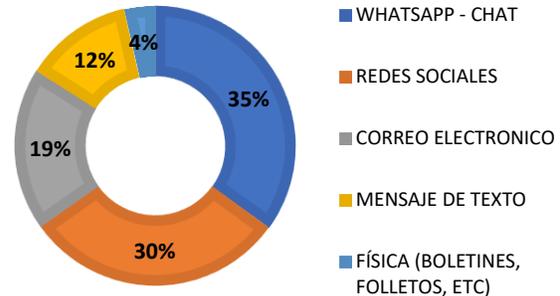


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 74 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 23% que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 2% expresó que esperaría máximo una hora. Un 1% se abstuvo de responder esta pregunta.



5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WHATSAPP - CHAT	456
REDES SOCIALES	394
CORREO ELECTRONICO	245
MENSAJE DE TEXTO	163
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	46
Total	1304

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 noviembre 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 35% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 30% que señaló que prefiere redes sociales. En menor proporción indicaron mensaje de texto, el medio físico (boletines, folletos, etc.) y correo electrónico, con un 12%, 4% y 19%, respectivamente.

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

Características	Total
AIRE ACONDICIONADO	378
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	349
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	332
LIMPIO Y ORGANIZADO	238
ESTACIÓN DE CAFE Y AGUA/ LOCAL DE CAFETERIA	147
PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VÍDEOS INSTITUCIONALES)	102
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	87
Total	1633

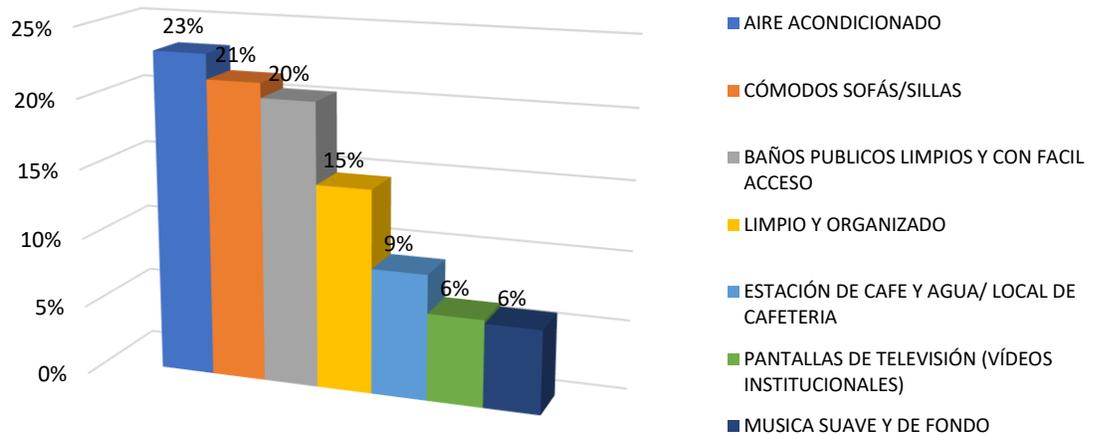


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

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 aire acondicionado con un 23%, contar con cómodos sofás y sillas con un 21%, el 20% considera que se debe mantener sus baños públicos limpios y con fácil acceso, ser limpio y organizado con un 15%, seguido de tener una estación de café y agua /local de cafetería con un 9%, pantallas de televisión con un 6% y música suave y de fondo con un 6%.

5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	442
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	384
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	236
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	169
NO RESPONDE	20
Total	1251

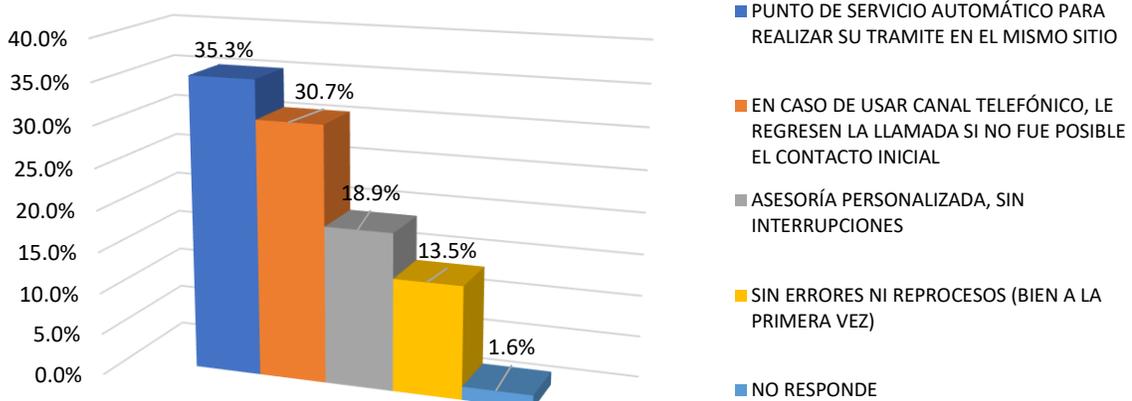


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

De acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 35,3% quiere un punto de servicio automático para realizar su trámite, el 30,7% sugiere que en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el trámite, el 18,9% requiere una asesoría personalizada y sin interrupciones, seguido del 13% de la característica sin errores ni reprocesos, se abstuvieron de responder esta pregunta el 1,6%.

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

Respuesta	Total
NO	638
SI	106
NO RESPONDE	29
Total	773

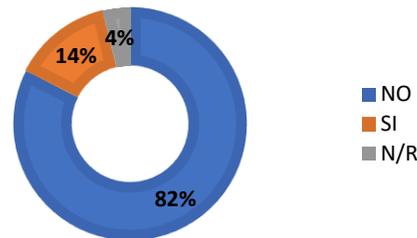


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 82% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 14% se muestra interesado. El 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 noviembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 21 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
TELEFONICO	4
VIRTUAL	2
Total	20

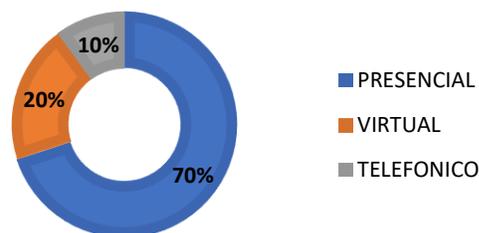


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 70% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 20%, y en menor proporción el canal telefónico con el 10%.

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

Respuesta	Total
SI	14
NO	6
Total	20

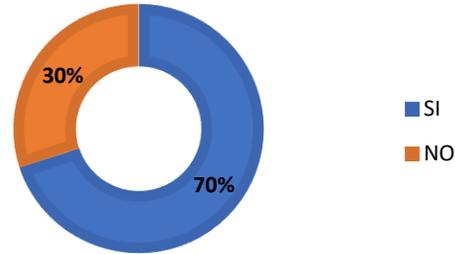


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 70% de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 30% expresó que no.

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

Franja horario	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	18
12:00 m. a 2:00 p.m.	2
Total	20

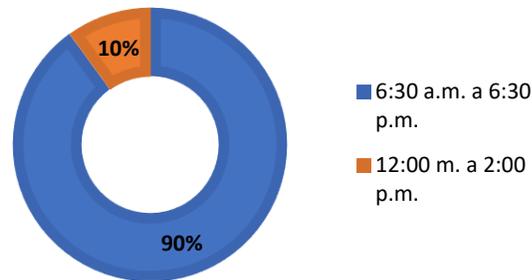


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 80% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m, seguido el 10% con el horario comprendido de 12:00 m. a 2:00 p.m.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	18
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	1
N/R	1
Total	20

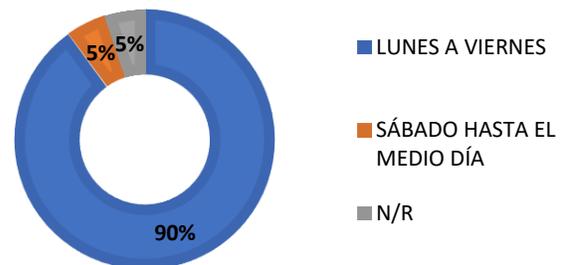


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 14 registran que el 90% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	15
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	11
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	9
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	2
Total	37

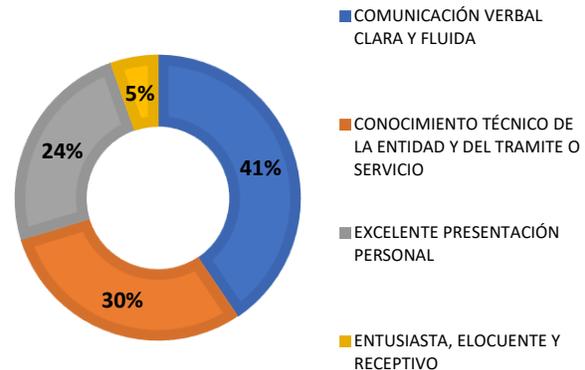


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

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 41% señaló comunicación verbal clara y fluida, seguido el 30% el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, el 24% excelente presentación personal y el 5% entusiasta, elocuente y receptivo, como atributos que debe tener un asesor ideal.

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	13
30 MINUTOS	6
1 HORA	1
Total	20

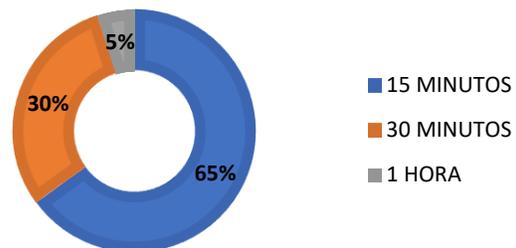


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 65 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio, el 30% esperaría 30 minutos y tan solo el 5% una hora.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WHATSAPP - CHAT	18
REDES SOCIALES	6
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	6
MENSAJE DE TEXTO	3
CORREO ELECTRONICO	3
Total	36

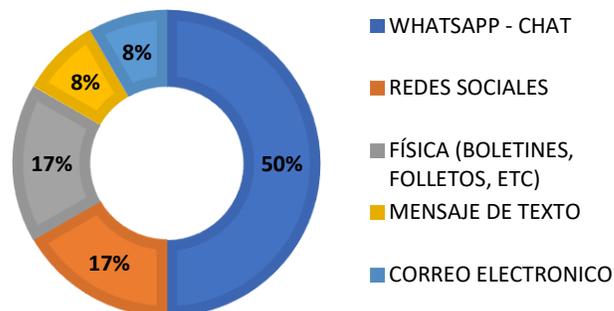


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

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 50% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 17% que señaló que prefiere redes sociales y medio físico (boletines, folletos, etc.), el 8% mostro preferencia por el mensaje de texto correo electrónico, respectivamente.

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

Características	Total
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	16
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	14
LIMPIO Y ORGANIZADO	6
ESTACIÓN DE CAFE Y AGUA/ LOCAL DE CAFETERIA	5
AIRE ACONDICIONADO	5
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	3
PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VÍDEOS INSTITUCIONALES)	2
TOTAL	51

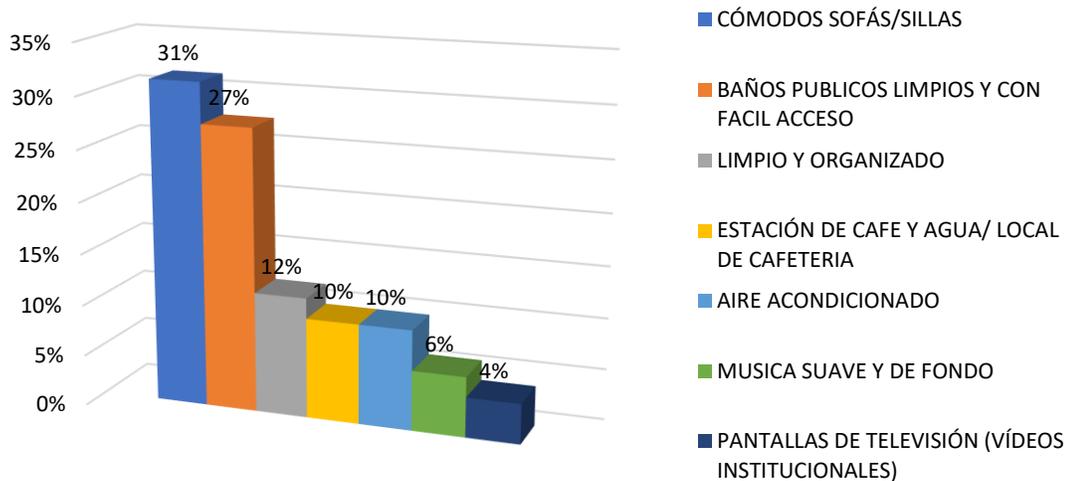


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

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 cómodos sofás/sillas (31%), baños públicos limpios y con fácil acceso (27%), estación de cafetería y aire acondicionado (10%). En menor proporción, se señalaron aspectos como música suave y de fondo (6%) y pantallas de televisión (4%).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	12
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	10
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	9
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	7
Total	38

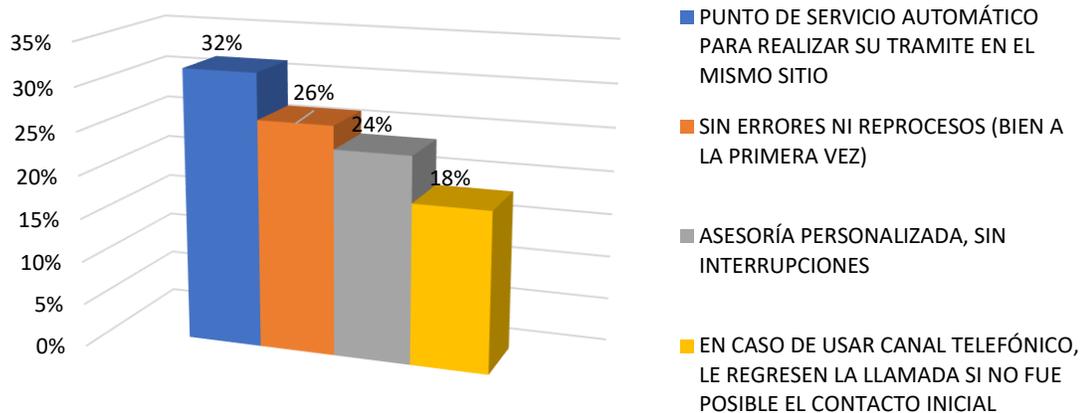


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

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 un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio 32%, sin errores ni reprocesos con el 26%, asesoría personalizada, sin interrupciones con el 24% y en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial 18%.

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

Respuesta	Total
NO	15
SI	5
Total	20

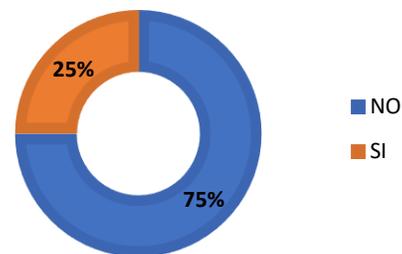


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 75% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 25 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de noviembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 56 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	34
VIRTUAL	22
Total	56

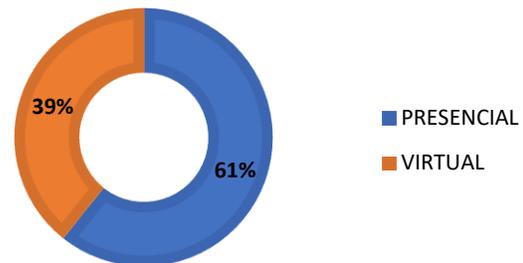


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 61% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 39%.

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

Respuesta	Total
SI	42
NO	14
Total	56

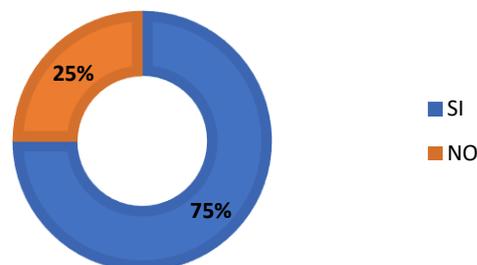


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 75% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 25% 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.	48
12:00 m. a 2:00 p.m.	8
Total	56

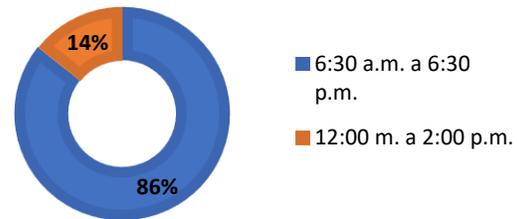


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 86% 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%, manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	52
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	4
Total	56

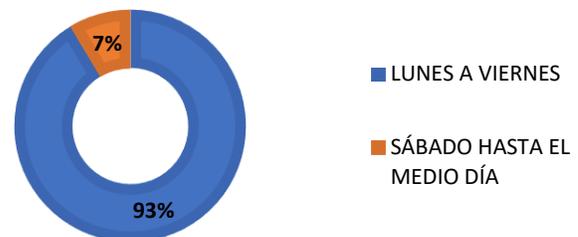


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 24 registran que el 93% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 7 % que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	29
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	26
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	21
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	4
Total	80

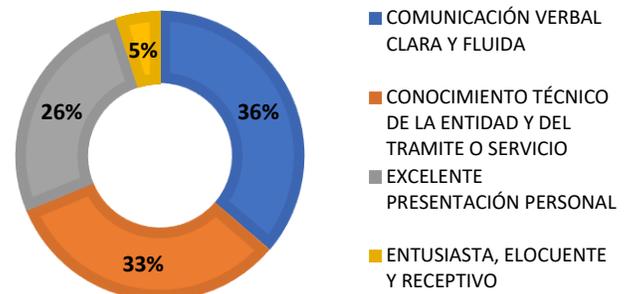


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

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 36% de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, con el 33%. Asimismo, señalaron la excelente presentación personal con un 26% y señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 5%.

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	47
30 MINUTOS	8
1 HORA	1
Total	56

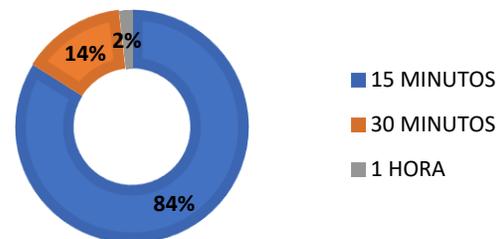


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 84% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 14% que indicó que esperaría máximo 30 minutos y un 2% hasta 1 hora.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WHATSAPP - CHAT	42
REDES SOCIALES	16
CORREO ELECTRONICO	10
MENSAJE DE TEXTO	6
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	3
Total	77

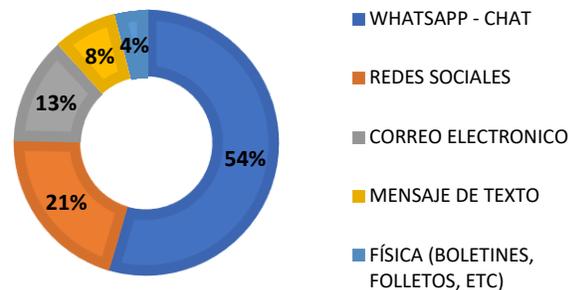


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

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 54% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 21% que señaló que prefiere redes sociales y

el 13% el correo electrónico. En menor proporción, se señala físicas y mensaje de texto, con un 4% y 8% respectivamente.

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

Características	Total
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	39
AIRE ACONDICIONADO	35
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	22
LIMPIO Y ORGANIZADO	18
BUENA ILUMINACIÓN	14
ESTACIÓN DE CAFE Y AGUA/ LOCAL DE CAFETERIA	6
PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VÍDEOS INSTITUCIONALES)	5
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	5
Total	130

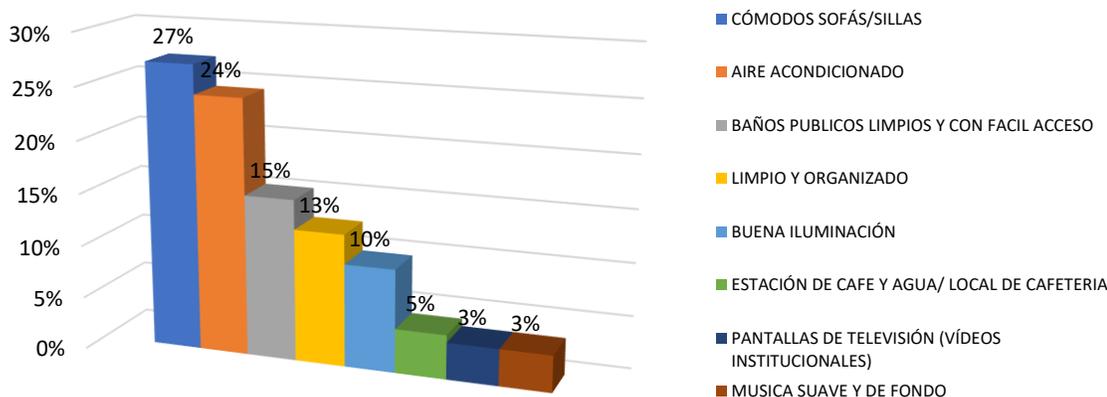


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

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 cómodos sofás/sillas (27%), aire acondicionado (24%), baños públicos limpios y con fácil acceso (15%), debe ser limpio y organizado (13%) y con buena iluminación (10%). En menor proporción, se señalaron aspectos como estación de café y agua (5%) y pantallas de televisión y música suave de fondo (3%).

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	29
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	19
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	17
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	13
Total	78

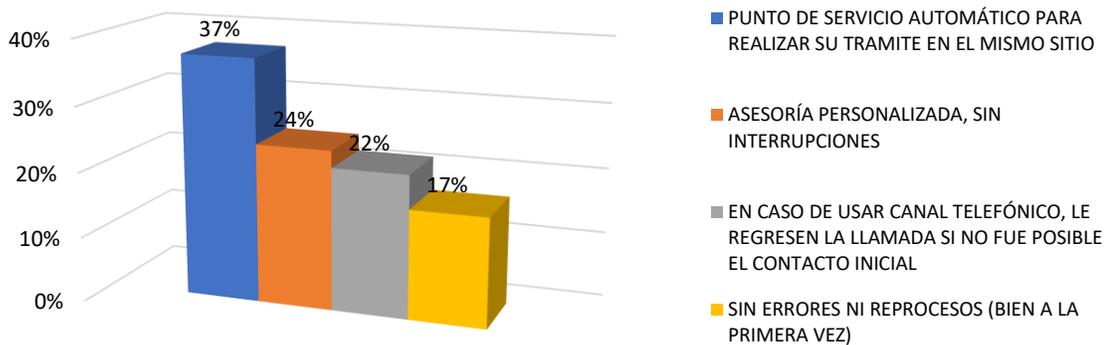


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

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 30,9% considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar un trámite (37%), brindar una asesoría personalizada (24%), ser sin errores ni reprocesos, brindar una asesoría personalizada (29%) y en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial (22%) y sin errores ni reprocesos (17%).

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

Respuesta	Total
NO	52
SI	4
Total	56

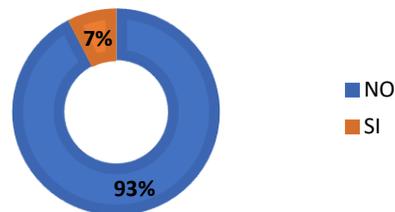


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante noviembre 2022.

La tabla y gráfico 30 muestra que el 93% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.

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 52%, seguido del canal virtual con un 42%.
- El 62% de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 84% de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 82% 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 y del trámite o servicio.
- El 74% de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 23% esperaría 30 minutos.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y redes sociales.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con aire acondicionado, cómodos sofás/sillas y baños públicos limpios y con fácil acceso.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio y en caso de usar 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:
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano debe contar con cómodos sofás/sillas, baños públicos limpios y de fácil acceso y limpio y organizado.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio y debe ser sin errores ni reprocesos.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:

- ✓ Muestran preferencia por el Whatsapp – Chat y correo electrónico para recibir información de la entidad.
- ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio y debe contar con asesoría personalizada.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y partes interesadas y las experiencias de los encuestadores, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca:

- ❖ Fortalecer el canal de atención presencial, por medio de actividades de sensibilización constante con los funcionarios que atienden al ciudadano, teniendo en cuenta las cualidades del buen servicio, actitud y empatía que deben mostrar frente a los usuarios, así como el uso adecuado del lenguaje verbal y no verbal.
- ❖ De acuerdo con los resultados obtenidos, el canal telefónico también hace parte de las preferencias de los usuarios, por lo cual es necesario dar a conocer a los funcionarios en general el protocolo de atención que deben manejar por este medio.
- ❖ Indagar con la Secretaría 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 fortalecer la información institucional que se brinda por medio de las redes sociales.
- ❖ Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe la posibilidad de realizar mejoras en la sala de espera del primer piso y especialmente en los puntos de atención en las oficinas territoriales, teniendo en cuenta las características del ambiente físico ideal que manifiestan los ciudadanos.

9. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- I. Para la Tercera recomendación se realizaron dos mesas de trabajo (Acta N.86) y 30 (Acta N.88), con el equipo de caracterización de esta manera lograr implementar la encuesta a través del canal virtual, donde a través de ella los ciudadanos puedan calificar y medir la satisfacción por dicho canal, adicionalmente se está trabajando articuladamente con la Secretaria de las TIC para que los usuarios reciban información de interés a través de mensajes de texto y Whatsapp.

- II. Para la cuarta recomendación se realizaron 2 mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional (Acta N.70) y 22 (Acta N.83) donde se planteó la situación de la oficina Territorial Norte, teniendo como respuesta la falta de presupuesto para realizar esta acción de mejora

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.