



1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS DICIEMBRE 2022

Santiago de Cali, 15 enero 2023

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 29 diciembre 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 **diciembre** de 2022, se aplicaron **642** 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 DICIEMBRE 2022





Virtual

TRÁMITES Y SERVICIOS ENTREGADOS A DOMICILIO



Satisfacción

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



Redes Sociales

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



36,6%

Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio



Comunicación verbal, clara y fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Limpio y organizado





Baños públicos limpios y con fácil acceso

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



28,6%

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

www.valledelcauca.gov.co

(y) (f) (a) #ValleInvencible





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	

 ¿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 los 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	

¿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 29 de diciembre de 2022, se aplicaron 642 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	286
Virtual	312
Telefónico	44
Total	642

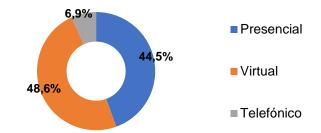


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 48,6% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención virtual, seguido del presencial, con el 44,5%. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 6,9%.

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

Respuesta	Total
SI	412
NO	230
Total	642

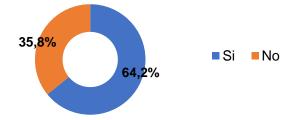


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.





La tabla y gráfico 2 revelan que el 64,2% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 35,8% expresó que no lo prefiere así.

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

Franja horaria	Total
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	557
12:00 m. a 2:00 p.m.	63
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	19
No responde	3
Total	642

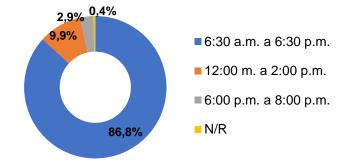


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre2022.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 86,8% de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 9,9% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 m a 2:00 p.m. El 2,9% expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. Sólo tres de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	583
SÁBADO HASTA EL MEDIO	
DÍA	44
NO RESPONDE	15
Total	642

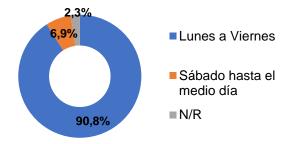


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 4 registran que el 90,8% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 6,9% que prefiere





realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 2,3% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

5.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y atributos	Total	
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA	439	
Y FLUIDA	439	
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA		
ENTIDAD Y DEL TRAMITE O	384	
SERVICIO		
EXCELENTE PRESENTACIÓN	164	
PERSONAL	104	
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y	57	
RECEPTIVO	57	
NO RESPONDE	4	
Total	1048	



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 diciembre 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 42% de las respuestas destacó comunicación verbal clara y fluida, como atributo que debe tener un asesor ideal. Asimismo, el 36,6% y 15,6% 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 5,4%. Sólo cuatro personas de los encuestados se abstuvieron de responder esta pregunta.

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	427
30 MINUTOS	184
1 HORA	13
NO RESPONDE	18
Total	642

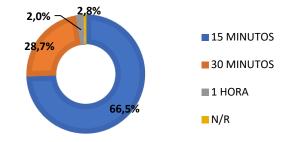


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.







La tabla y gráfico 6 revelan que el 66,5 % de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 28,7% que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 2% expresó que esperaría máximo una hora. Un 2,8% se abstuvo de responder esta pregunta.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
REDES SOCIALES	306
WHATSAPP - CHAT	271
MENSAJE DE TEXTO	220
CORREO ELECTRÓNICO	195
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	93
N/R	3
Total	1088

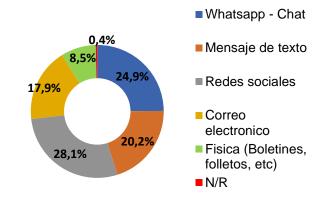


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.

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 28,1% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de Redes sociales, seguido del 24,9% que señaló que prefiere Whatsapp-chat. En menor proporción indicaron mensaje de texto, correo electrónico y el medio físico (boletines, folletos, etc.), con un 20,2%, 17,9% y 8,5%, respectivamente. Sólo tres personas se abstuvieron de responder.

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

Características	Total
LIMPIO Y ORGANIZADO	413
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	234
AIRE ACONDICIONADO	227
BUENA SEÑALIZACIÓN	200
CÓMODOS SOFAS/SILLAS	199
BUENA ILUMINACIÓN	188
ESTACIÓN DE CAFÉ Y AGUA/ LOCAL DE CAFETERÍA	141







PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VIDEOS INSTITUCIONALES, TUTORIALES DE TRÁMITES, NOTICIAS)	83
UNA TIENDA /ALMACÉN	82
MÚSICA SUAVE DE FONDO	66
Total	1833

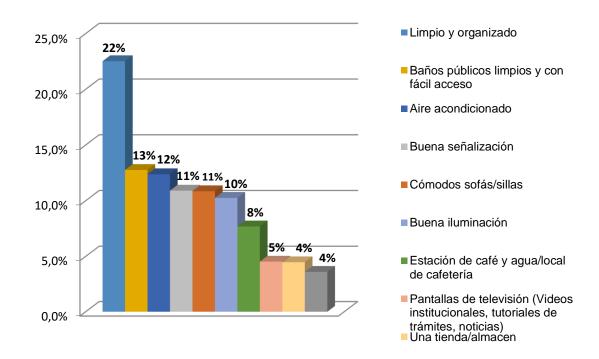


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.

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 ser limpio y organizado con un 22%, contar con baños públicos limpios y con fácil acceso con 13%, el 12% considera que se debe mantener aire acondicionado, tener buena señalización y cómodos sofás/sillas con un 11%, tener buena iluminación con un 10%, seguido de tener una estación de café y agua /local de cafetería con un 8%, pantallas de televisión con un 5%, una tienda/almacén y música suave de fondo, ambas con un 4%.





5.9. Características del servicio ideal

Características	Total
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	278
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	240
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	224
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	219
N/R	12
Total	973

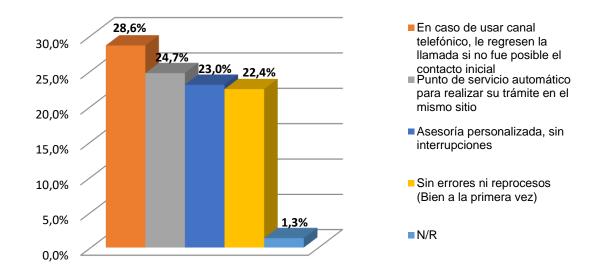


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.

De acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 28,6% quiere que, en caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, el 24,7% sugiere un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, el 23% requiere una asesoría personalizada y sin interrupciones, seguido del 22,4% de la característica sin errores ni reprocesos, se abstuvieron de responder esta pregunta el 1,3%.





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

Respuesta	Total
NO	615
SI	19
NO RESPONDE	8
Total	642

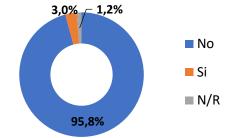


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 95,8% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 3% se muestra interesado. El 1,2% se abstuvo de responder esta pregunta.

6. Análisis de las encuestas aplicadas a nivel descentralizado.

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

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 diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 19 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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







6.1.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
Gariai	i Otai
PRESENCIAL	11
TELEFONICO	4
VIRTUAL	4
Total	19

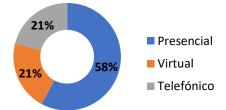


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 58% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido de los canales telefónico y virtual, ambos con el 21%

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

Respuesta	Total
SI	15
NO	4
Total	19

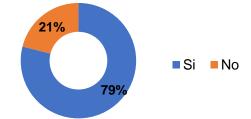


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 79% de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 21% 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.	15
12:00 m. a 2:00 p.m.	3
6:00 p.m a 8:00 p.m	1
Total	19

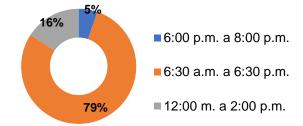


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.







La tabla y gráfico 13 evidencian que el 79% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m, seguido el 16% con el horario comprendido de 12:00 m. a 2:00 p.m. sólo una persona prefirió el horario de 6:00 p.m a 8:00 p.m

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	16
SÁBADO HASTA EL MEDIO	
DÍA	3
Total	19



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

La tabla y gráfico 14 registran que el 84% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, mientras que el 16% prefiere realizarlo el sábado hasta el 16%

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

Características y	
atributos	Total
COMUNICACIÓN	
VERBAL CLARA Y	13
FLUIDA	
CONOCIMIENTO	
TÉCNICO DE LA	11
ENTIDAD Y DEL	11
TRAMITE O SERVICIO	
EXCELENTE	
PRESENTACIÓN	5
PERSONAL	
ENTUSIASTA,	
ELOCUENTE Y	2
RECEPTIVO	
Total	31



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 diciembre 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 41,9% señaló comunicación verbal clara y fluida, seguido el 35,5% excelente presentación personal, el 16,1% entusiasta, elocuente y receptivo y el 6,5% conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	10
30 MINUTOS	8
1 HORA	1
Total	19

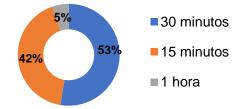


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 53 % de los encuestados consideró que 30 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio, el 42% esperaría 15 minutos y tan solo el 5% una hora.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
WHATSAPP - CHAT	13
CORREO ELECTRONICO	8
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	7
REDES SOCIALES	4
MENSAJE DE TEXTO	3
Total	35

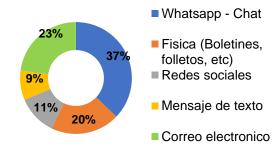


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.

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 37% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 23% que señaló que, por correo electrónico, el 20%





prefiere de manera física (boletines, folletos, etc), el 11% mostro preferencia por las redes sociales y el 9% por mensajes de texto.

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

Características	Total
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	11
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	11
LIMPIO Y ORGANIZADO	8
AIRE ACONDICIONADO	8
BUENA SEÑALIZACIÓN	5
PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VIDEOS, TUTORIALES Y NOTICIAS)	3
ESTACIÓN DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CAFETERÍA	3
MÚSICA SUAVE DE FONDO	3
TOTAL	52

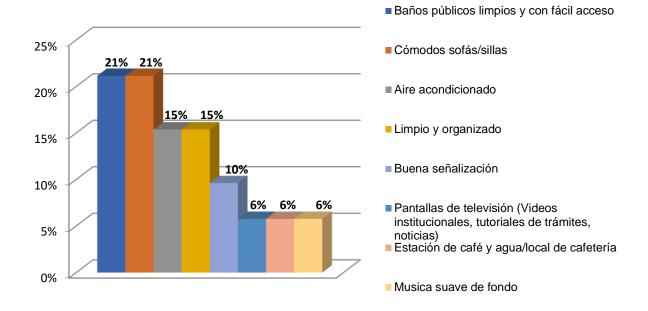


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.

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 con fácil acceso y cómodos sofás/sillas (21%), aire acondicionado y





estar limpio y organizado (15%), buena señalización (10%). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantallas de televisión, estación de café y música suave de fondo (6%).

6.1.9. Características del servicio ideal

Características	Total
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	13
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	8
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	7
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	6
Total	34

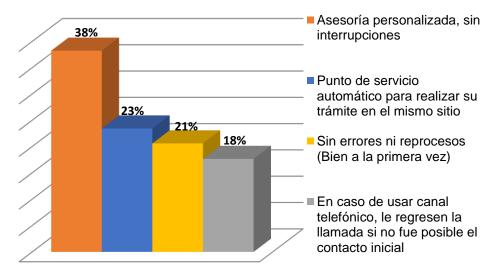


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.

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 una asesoría personalizada, sin interrupciones 38%, punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio con el 23%, sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con el 21% y en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial con 18%.





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

Respuesta	Total
NO	13
SI	6
Total	19

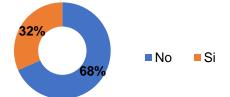


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 68% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 32 % se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de diciembre de 2022, se aplicaron de manera presencial 63 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 muestras las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

6.2.1. Canal de atención ideal

Canal	Total
PRESENCIAL	37
VIRTUAL	21
TELEFÓNICO	5
Total	63

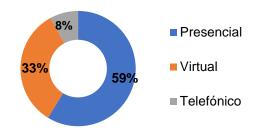


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 59% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 33% y el telefónico con 8%





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

Respuesta	Total
SI	41
NO	22
Total	63

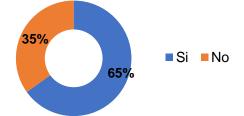


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 65% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 35% 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.	50
12:00 m. a 2:00 p.m.	11
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2
Total	63

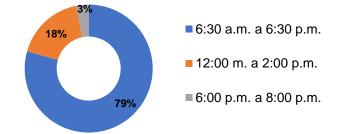


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 79% 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 18%, manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. sólo un 3% mostró preferencia por un horario nocturno

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

Día	Total
LUNES A VIERNES	58
SÁBADO HASTA EL MEDIO	
DÍA	5
Total	63

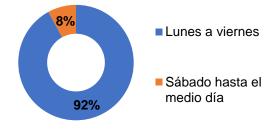


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.







La tabla y gráfico 24 registran que el 92% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 8 % 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	35
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	26
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LA ENTIDAD Y DEL TRÁMITE O SERVICIO	18
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	4
Total	83



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 diciembre 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 42% de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido de la excelente presentación personal con 31%, Asimismo, señalaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio con el 22% y entusiasta, elocuente y receptivo con el 5%

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

Tiempo	Total
15 MINUTOS	52
30 MINUTOS	11
Total	63

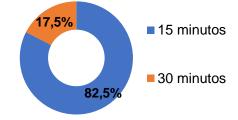


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.





La tabla y gráfico 26 revelan que el 82,5% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 17,5% que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

Medio	Total
REDES SOCIALES	31
WHATSAPP - CHAT	25
CORREO ELECTRONICO	20
FÍSICA (BOLETINES,	3
FOLLETOS, ETC)	3
Total	79

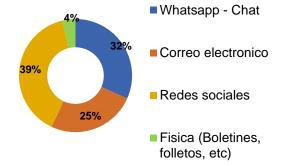


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.

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 39% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de Redes sociales, seguido del 32% que señaló que prefiere Whatsapp-Chat y 25% el correo electrónico. En menor proporción, se señala de manera física (boletines, folletos, etc) con un 4%

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

Características	Total
CÓMODOS SOFÁS/SILLAS	28
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	28
BUENA ILUMINACIÓN	25
LIMPIO Y ORGANIZADO	25
AIRE ACONDICIONADO	21
ESTACIÓN DE CAFE Y AGUA/ LOCAL DE CAFETERIA	8
PANTALLAS DE TELEVISIÓN (VÍDEOS INSTITUCIONALES)	6
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	4
BUENA SEÑALIZACIÓN	3
Total	148





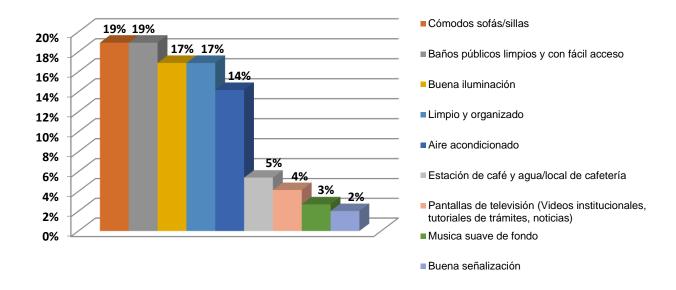


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.

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 tanto cómodos sofás/sillas como baños públicos limpios con fácil acceso (19%), buena iluminación y estar limpio y organizado (17%), aire acondicionado (14%), tener estación de café y agua/local cafetería (5%), pantallas de televisión y música suave de fondo (4%), música suave de fondo (3%) y buena señalización (2%)

6.2.9. Características del servicio ideal

Características	Total
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL	26
MISMO SITIO	20
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	24
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	15
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI	10
NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	10
Total	75





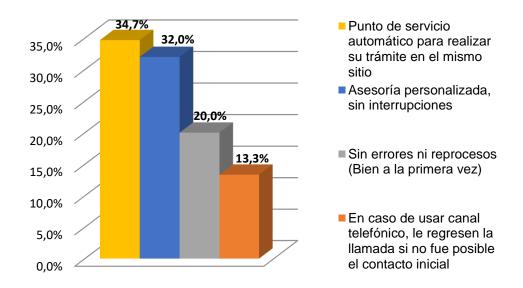


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022.

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, la mayoría considera que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar un trámite (34,7%), seguido de brindar una asesoría personalizada sin interrupciones (32%), ser sin errores ni reprocesos (20%) y en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial (13,3%).

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

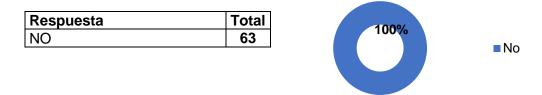


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante diciembre 2022

La tabla y gráfico 30 muestra que el 100% 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 virtual es del 48,6%, seguido del canal presencial con un 44,5%.
- El 64,2% de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 90,8% de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- El 86,8% 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 66,5% de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 28,7% esperaría 30 minutos.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como Redes sociales y WhatsApp-chat.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica ser limpio y organizado con baños públicos limpios y con fácil acceso y aire acondicionado.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada y un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
- ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano debe estar limpio, organizado y con baños públicos limpios y de fácil acceso.
- ✓ Indican que el servicio ideal debe en caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto y 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 cómodos sofás/sillas y baños públicos limpios con fácil acceso y aire acondicionado como características principales del ambiente físico ideal







 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.
- 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 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 primera recomendación se realizó una capacitación de trámites y servicios de la Gobernación del valle del cauca a los tres nuevos miembros del módulo de atención al ciudadano, con el objetivo de ambientarlos en cada aspecto de la entidad y de mejorar la orientación, comunicación y soluciones dadas a las diferentes inquietudes que presentan los ciudadanos a diario
- II. Para la segunda recomendación se redactó un oficio dirigido a la dependencia de asuntos étnicos, solicitando conocer el alcance de las estrategias comunicativas enfocadas en el tema de lenguaje claro para así determinar la efectividad de nuestros medios de difusión informativa.

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.