

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS  
ABRIL DE 2023**

Santiago de Cali, 10 mayo 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera – Profesional, contratista

**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 de **ABRIL DEL 2023**, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

**2. OBJETIVO**

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

**3. RESUMEN**

Durante el periodo **ABRIL** de 2023, se aplicaron **617** 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  
ABRIL 2023**

**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, clara y fluida

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL**



Limpio y organizado



Cómodos sofás/sillas

**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 <a href="mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co">contactenos@valledelcauca.gov.co</a> , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad mejorar el servicio al ciudadano a través de los servicios, tramites, OPAS y PQRSD que ofrece la entidad.
--------	--

## 5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre 1 y 30 de ABRIL del 2023, se aplicaron 954 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	333
VIRTUAL	262
TELEFONICO	22
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>

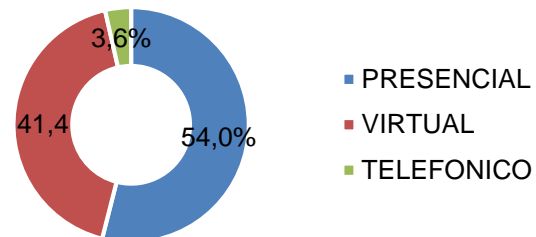


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo ABRIL 2023.

La tabla y gráfico muestran que el 54,0% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 41,4%. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 3,6%.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	378
NO	238
N/R	1
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>

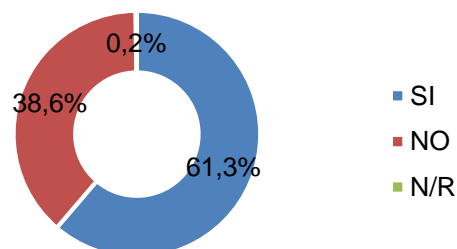


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 61% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 39% expresó que no lo prefiere así. Un 0% 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.	502
12:00 m. a 2:00 P.M.	78
6:00 p.m. a 8:00 P.M.	37
<b>Total</b>	<b>617</b>

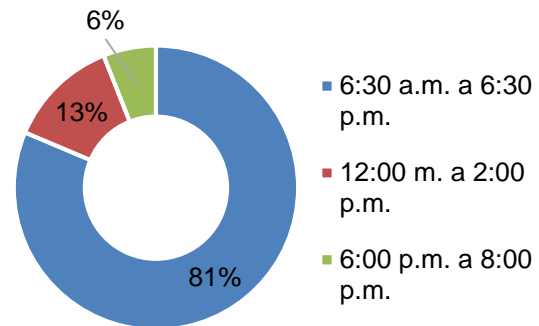


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 81% 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 A.m. a 2:00 p.m. El 6% expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m.

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

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	356
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	260
N/R	1
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>

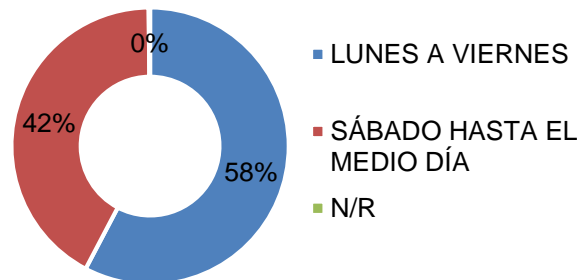


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 4 registran que el 58% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 42% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 0% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	373
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	287
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	135
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	101
NO RESPONDE	7
<b>TOTAL</b>	<b>903</b>

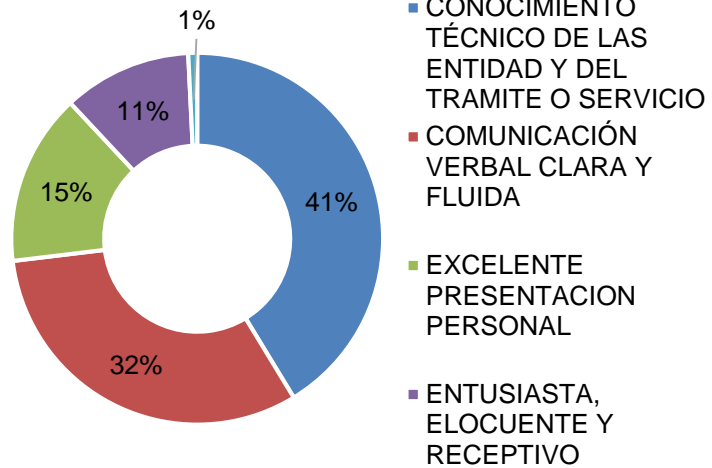


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo ABRIL 2023.

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 41% de las respuestas destacó conocimiento técnico de las entidades y del trámite o servicio, como el atributo que debe tener un asesor ideal. Así mismo, el 32% resaltó la comunicación verbal clara y fluida, el 11% entusiasta, elocuente y receptivo, el 15% excelente presentación personal como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. 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	425
30 MINUTOS	158
1 HORA	31
N/R	3
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>

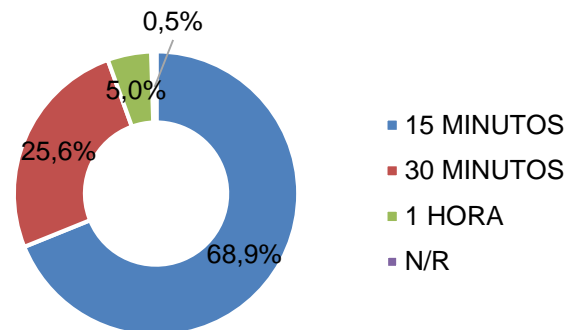


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 68,9% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 25,6% que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 5% expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,5% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

PREFERENCIA PARA SOLICITAR INFORMACION	CANTIDAD
WHATSAPP -CHAT	243
CORREO ELECTRONICO, FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	192
REDES SOCIALES	160
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	147
MENSAJE DE TEXTO	65
N/R	1
<b>TOTAL</b>	<b>808</b>

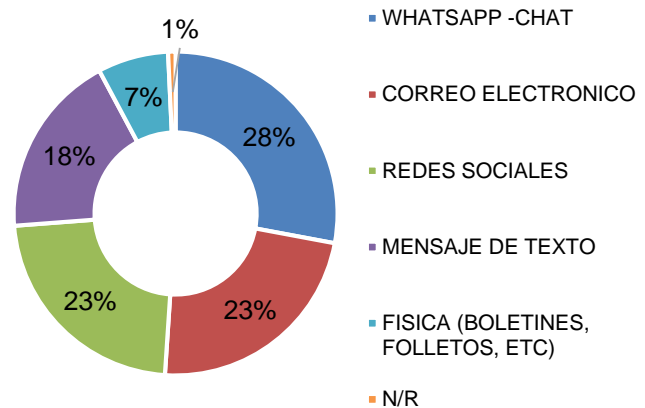


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante ABRIL 2023.

De esta manera, la tabla y gráfico 7 evidencian que el 28% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 23% que señaló que prefiere redes sociales y correo electrónico. En menor proporción indicaron mensajes de texto, físico (boletines, folletos), con un 18% y 7%, respectivamente. Un 1% se abstuvo de responder esta pregunta.



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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	332
COMODOS SOFÁ/SILLAS	231
BUENA ILUMINACION	198
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	182
AIRE ACONDICIONADO	166
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	117
BUENA SEÑALIZACION	91
TUTORIALES DE TRAMITES	79
PANTALLA DE TELEVISION	79
NOTICIAS	79
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	29
UNA TIENDA O UN ALMACEN	8
N/R	8
<b>TOTAL</b>	<b>1599</b>

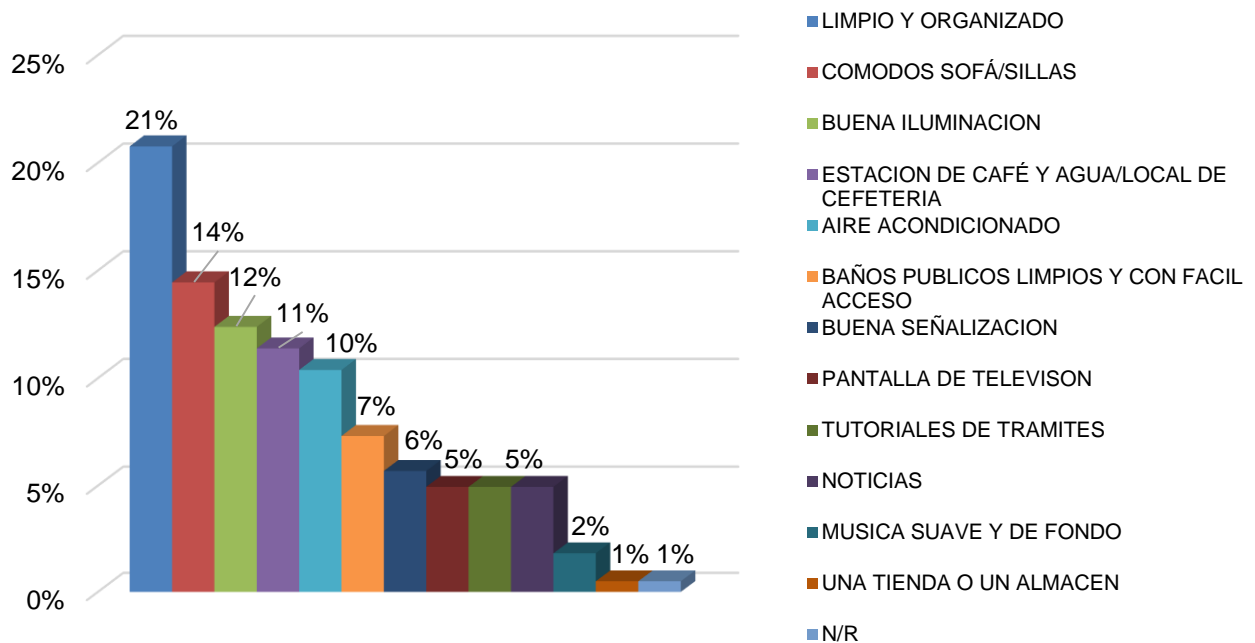


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante ABRIL 2023.

Esta pregunta permite 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 deben ser limpio y organizado

con un 21%, seguido de buena iluminación, estación de café y agua/local de cafetería, aire acondicionado y baños públicos limpios con un 12%, 11%, 10%, 7% respectivamente. En menor proporción se encuentran noticias y tutoriales de tramites con un 5% y El 1% se abstuvo de responder esta pregunta.

### 5.9. Características del servicio ideal

SERVICIO IDEAL	CANTIDAD
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	371
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	200
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	194
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	102
NO RESPONDE	2
<b>TOTAL</b>	<b>869</b>

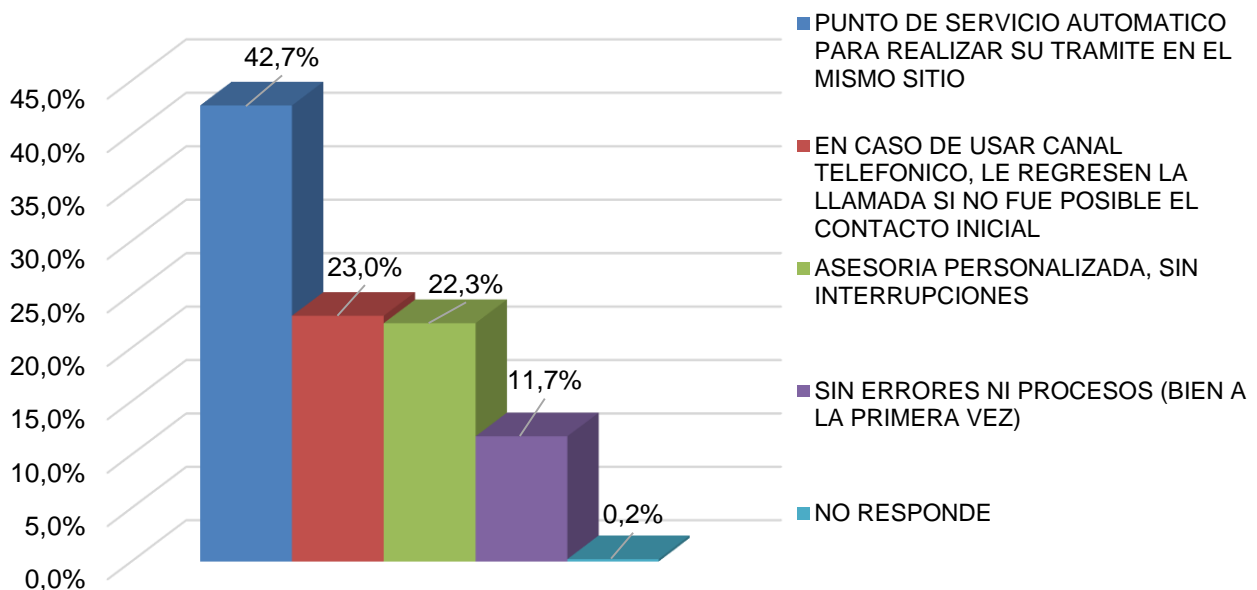


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante ABRIL 2023.

Esta pregunta permite la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, De acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 42,7% quiere poder tener un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, seguido de en caso de usar un canal telefónico se les regresen las llamadas a los usuarios con un

23,0%, asesoría personalizada con 22,3%, sin errores ni procesos 11,7%, se abstuvieron de responder esta pregunta el 0,2%.

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	476
SI	136
N/R	5
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>

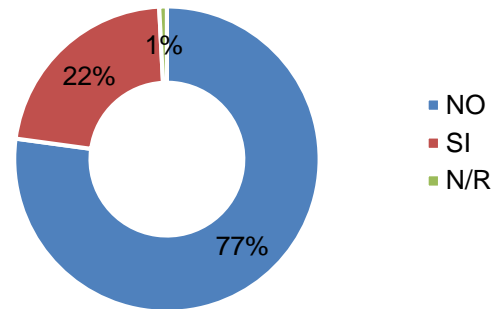


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 77% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 22% se muestra interesados. El 1% se abstuvo de responder esta pregunta.

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

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

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

## 6.1. Oficina Territorial Norte

Para el mes de **ABRIL** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **15** encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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

### 6.1.1. Canal de atención ideal

CANAL	TOTAL
PRESENCIAL	8
VIRTUAL	6
TELEFONICO	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

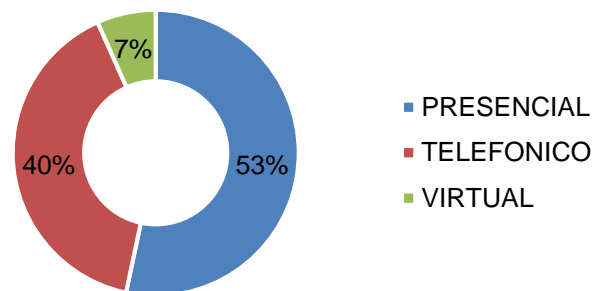


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 53% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 40%. Y un 7% prefieren el canal telefónico.

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

RESPUESTAS	TOTAL
SI	12
NO	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

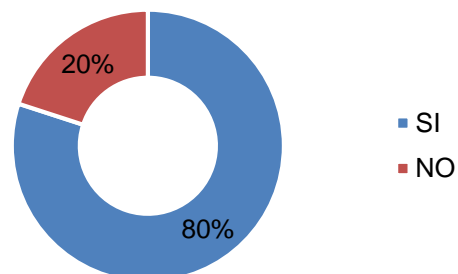


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 80% de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 20% expresó que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio.

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

FRANJA HORARIA	TOTAL
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	12
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2
12:00 m. a 2:00 p.m.	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

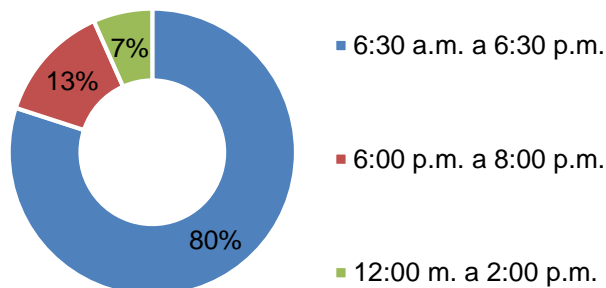


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

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 de un 13% en la franja de las 6:00 p.m. a 8:00 p.m. y una baja proporción de 12:00 p.m. a 2:00 p.m. con un 7% en la preferencia para un horario ideal.

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

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	13
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

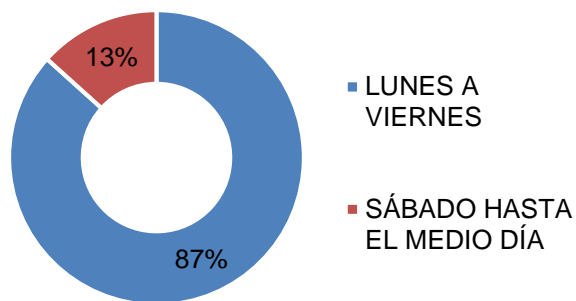


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 14 registran que el 87% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, los sábados hasta medio día un 13% respectivamente.

### 6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	14
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	9
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	4
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	2
NO RESPONDE	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

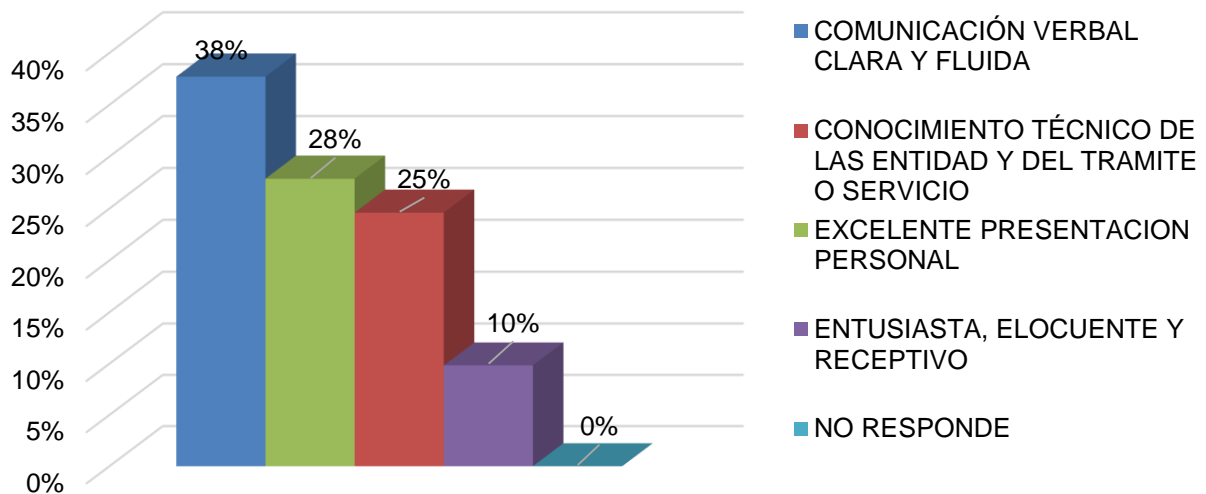


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 15 muestran que el 38% señaló la comunicación verbal fluida, el 28% excelente presentación personal y el 10% 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	8
30 MINUTOS	7
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

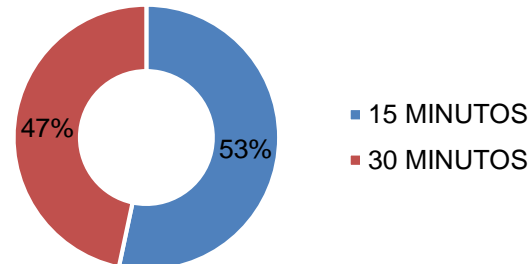


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 53% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio, En menor proporción señalaron 30 minutos con el 47%.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	10
CORREO ELECTRONICO	8
REDES SOCIALES	6
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	3
MENSAJE DE TEXTO	1
N/R	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

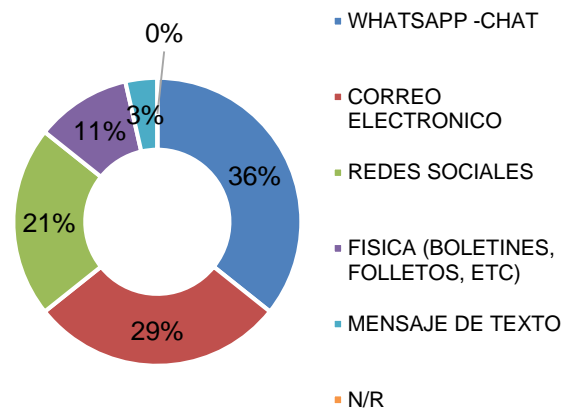


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

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 36% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, seguido del 29% que señaló que prefiere correo electrónico, el 21% y 11% indicaron que prefieren redes sociales y físico (boletines, folletos, etc) respectivamente y un 3% prefiere mensajes de texto.

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

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	11
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	10
COMODOS SOFÁ/SILLAS	7
AIRE ACONDICIONADO	5
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	4
PANTALLA DE TELEVISION	2
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	2
N/R	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

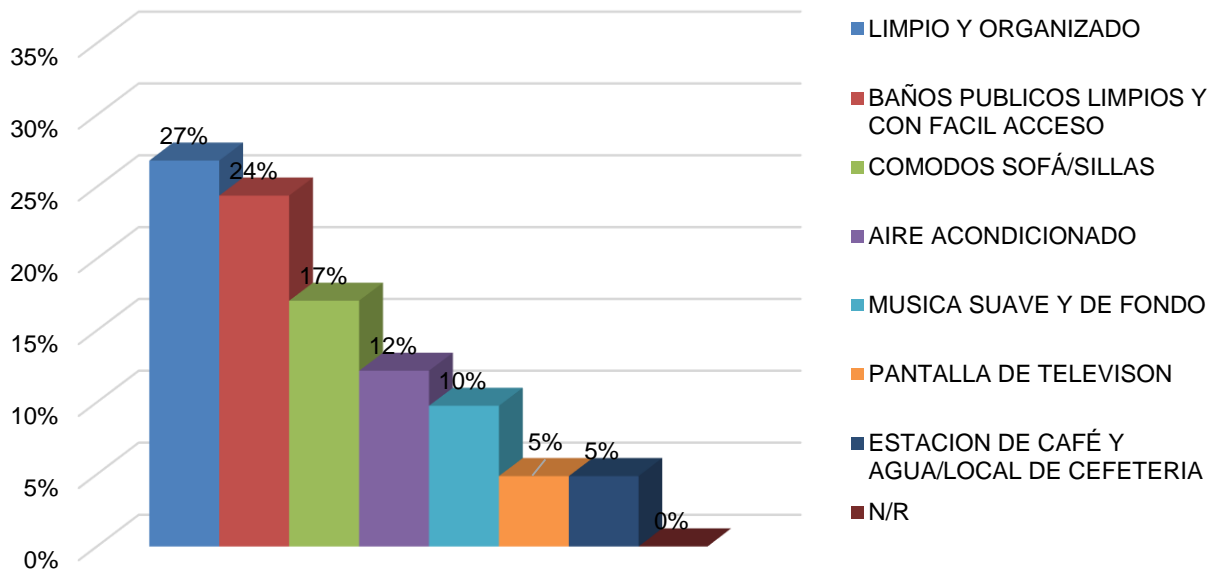


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

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 ser limpio y organizado (27%), aire acondicionado (12%). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantalla de televisión y estación de cafetería con un (5%) y música suave y de fondo con un (10%).



### 6.1.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	14
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	7
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	4
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	3
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

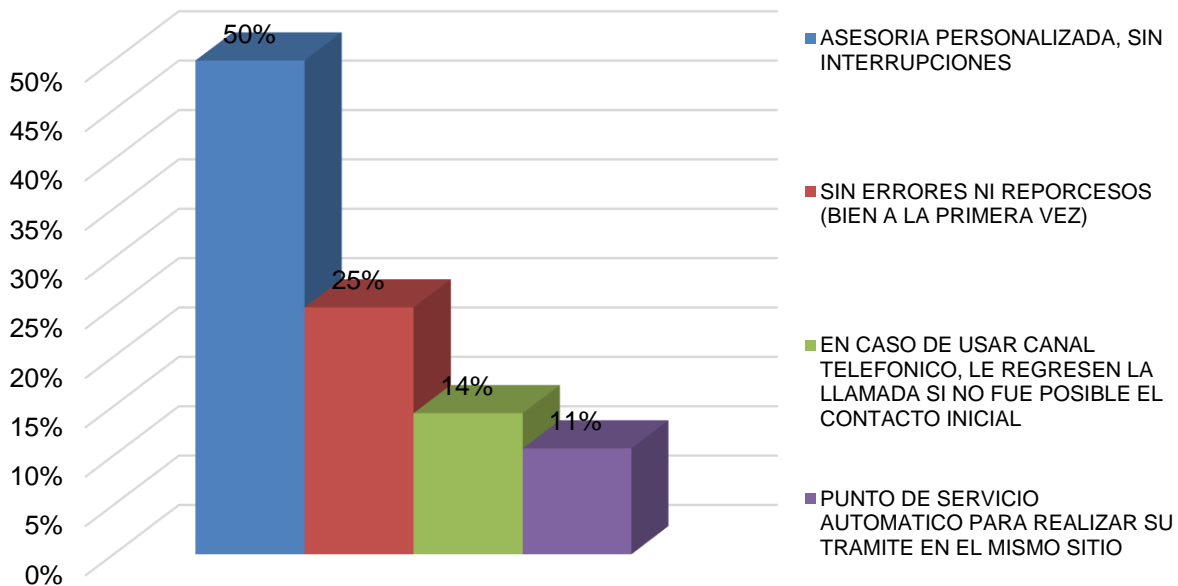


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

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 y sin errores ni reprocesos con 50%, con un 11% con un punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio y en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial 14%.

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	13
SI	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

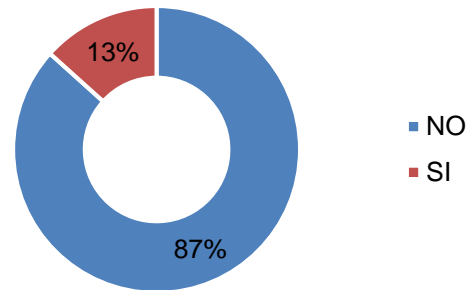


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 87% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que 13% se muestra interesado.

## 6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de **ABRIL** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **44** 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	33
VIRTUAL	10
TELEFONICO	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

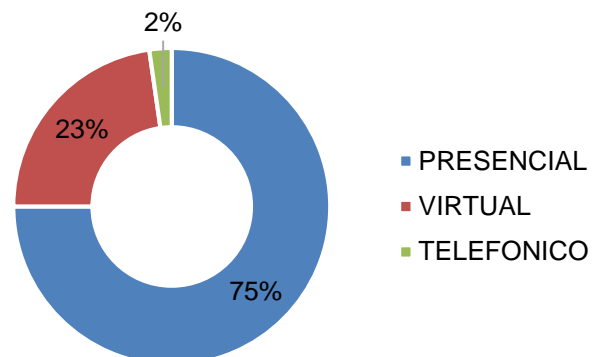


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 75% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 23%. Se destaca el pequeño porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 2%.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	35
NO	9
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

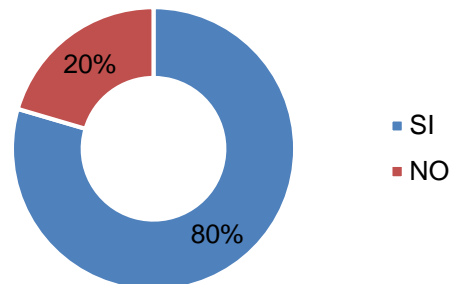


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 80% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 20% 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.	41
12:00 m. a 2:00 p.m.	3
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

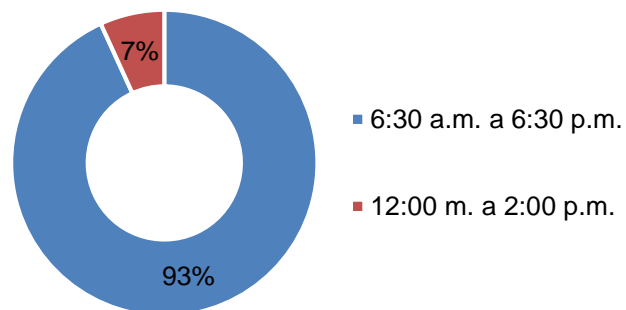


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 93% 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 7%, 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

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	40
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	4
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

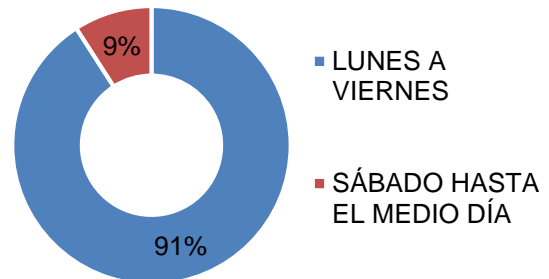


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 24 registran que el 91% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 9% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

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

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	CANTIDAD
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	23
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	17
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	15
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	6
NO RESPONDE	0
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

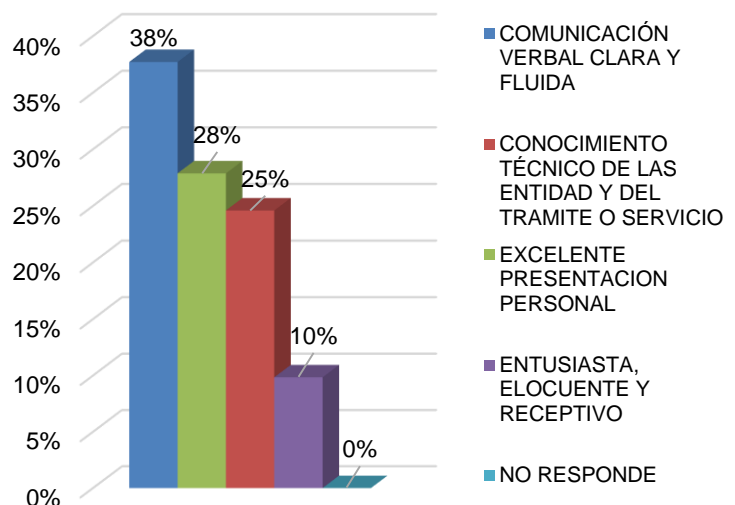


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

Esta pregunta permitía la selección de más de una opción, por esta razón, la totalidad de respuestas recibidas no coincide exactamente con la totalidad de encuestas realizadas. De esta manera, la tabla y gráfico 25 muestran que el 38% de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor

ideal, seguido excelente presentación personal, con el 28%. Asimismo, señalaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio con un 25% y señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 10%.

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

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	38
30 MINUTOS	6
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

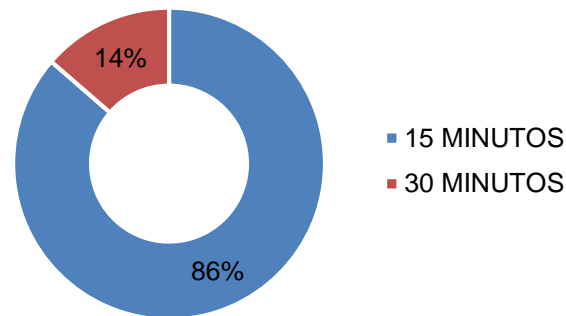


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 86% 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.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	22
CORREO ELECTRONICO	18
REDES SOCIALES	11
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	7
MENSAJE DE TEXTO	4
N/R	0
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

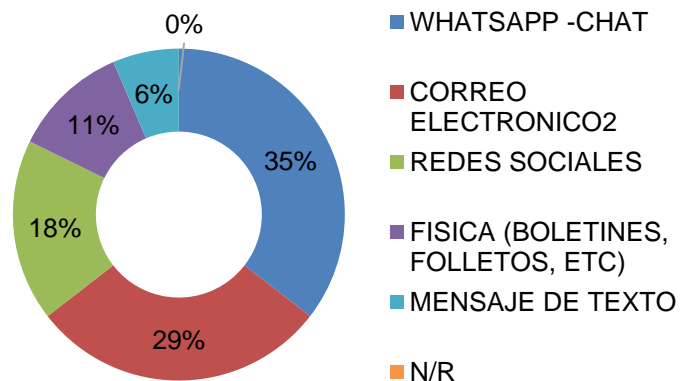


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

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 35% de las

respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 29% y 18% que señaló que prefiere correo electrónico y redes sociales respectivamente, el 11% prefieren recibir información mediante la señales físicas (boletines, folletos, etc.).

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	34
COMODOS SOFÁ/SILLAS	20
AIRE ACONDICIONADO	18
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	17
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	7
PANTALLA DE TELEVISION	6
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	3
N/R	0
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>

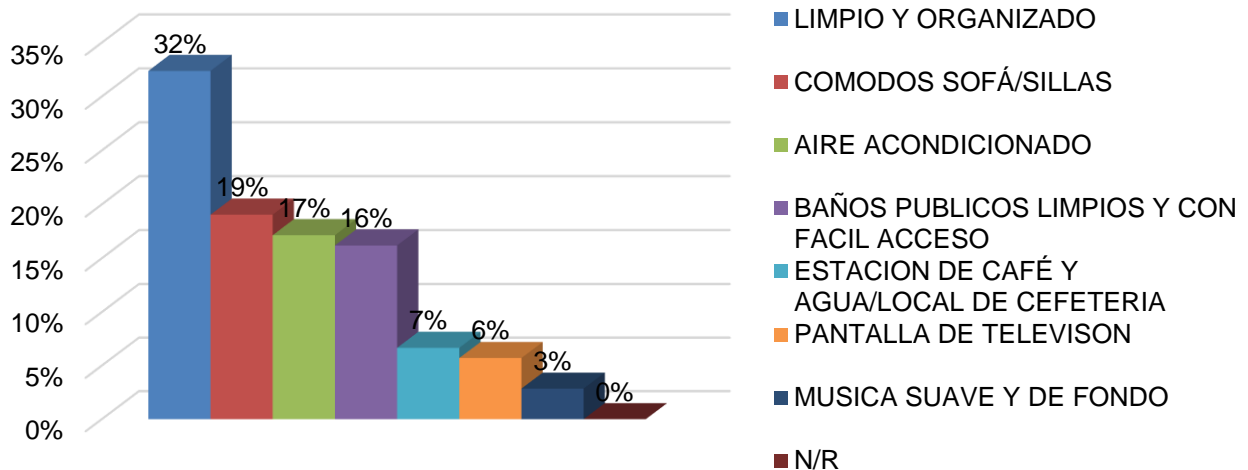


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

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, debe ser limpio y organizado con un (32% y 19%), debe tener aire acondicionado (17%), estación de café y agua /local de cafetería (7%). En menor proporción, se señalaron aspectos como N/R 0% respectivamente.

### 6.2.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	19
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	19
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	18
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	6
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

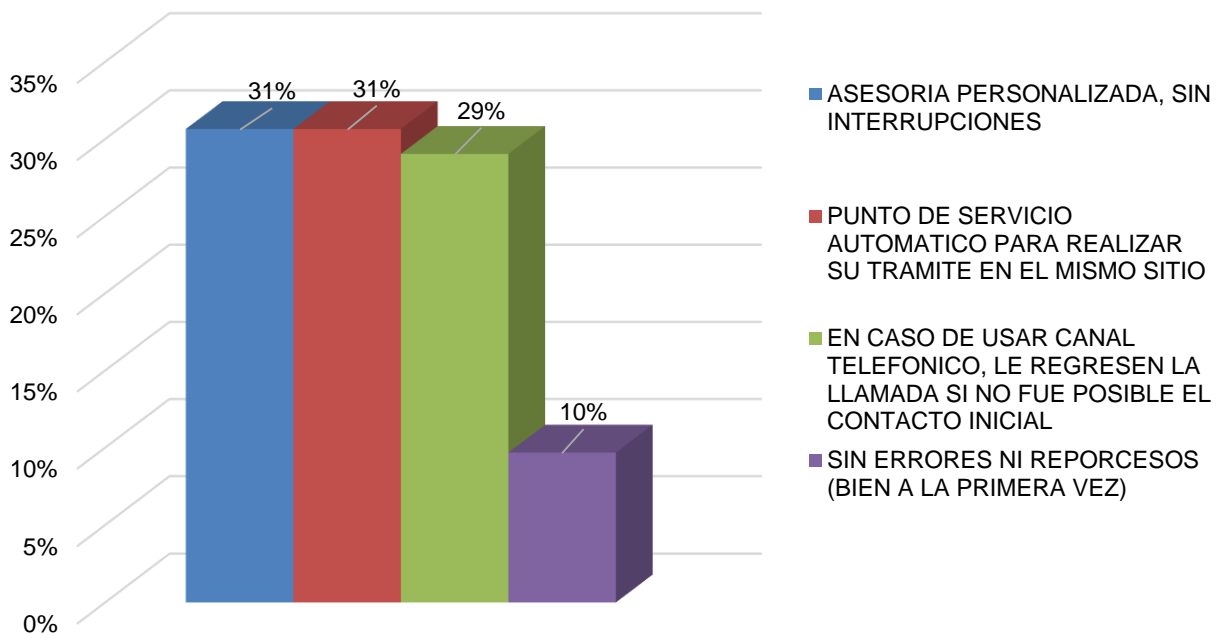


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023.

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 31% Prefiere una asesoría personalizada, sin interrupciones, se considera que el servicio ideal debe ser con un punto de servicio automático para realizar sus trámites con un (31%). le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial y sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con el (29% y 10%) respectivamente.

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	43
SI	1
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

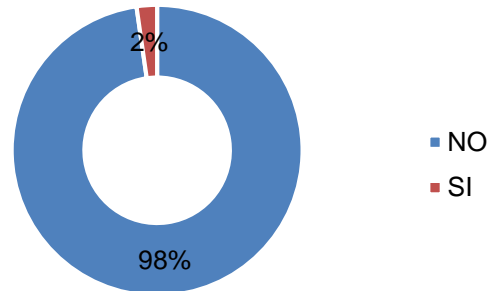


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante ABRIL 2023

La grafica 30 nos da percibir la negación de los encuestados a pertenecer a un grupo de evaluación con un 98% basado en los servicios que presta la Gobernación Del Valle De Cauca.

## 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 54,0%, seguido del canal virtual con un 41,4%.
- El 61% de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 58% de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes. También presenta un alto porcentaje la realización de la gestión los días sábados hasta medio día con un 42%.
- El 81% 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 las entidades y del trámite o servicio.
- El 94,5% de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 68,9% y 25,6% respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y correo electrónico.



- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica tener cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y estar limpio y organizado.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal sin errores ni reprocesos, con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio que la llamada sea regresada 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:
  - Desean recibir sus trámites o servicios a domicilio.
  - Prefieren el horario entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios.
  - Muestran preferencia por WhatsApp – Chat, y correo electrónico para recibir información de la entidad.
  - El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano debe contar con un lugar limpio y organizado, baños públicos limpios y cómodos sofás.
  - Indican que el servicio ideal debe contar con una asesoría personalizada sin errores ni reprocesos y punto de servicio automático.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
  - Desean recibir sus trámites o servicios a domicilió
  - Muestran preferencia por el WhatsApp – Chat, Correo electrónico para recibir información de la entidad.
  - Indican que el servicio ideal debería ser asesorías personalizadas y sin interrupciones, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, asesorías personalizadas sin interrupciones.

## 8. RECOMENDACIONES

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

- ✓ Realizar sensibilización a los funcionarios que brindan atención al público en cuanto a lenguaje claro, con el objetivo de mejorar la calidad de la información brindada y sus habilidades comunicativas, cumpliendo así con las expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Realizar actividades de sensibilización, con las que se dé a conocer a los funcionarios, las cualidades del buen servicio y actitud frente a la atención al ciudadano, así como el uso adecuado del lenguaje teniendo en cuenta la comunicación verbal y no verbal.
- ✓ Continuar las socializaciones semestrales de los informes de percepción con el fin de avanzar en el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca.
- ✓ Sensibilizar a los funcionarios frente a la oferta institucional ya que el servicio ideal cualidades del buen servicio, debe contar con una asesoría personalizada sin errores ni reproceso.
- ✓ Solicitar al área encargada si es posible hacer intervenciones de mejora en las Oficinas territoriales, con el fin de dar cumplimiento a las expectativas del espacio físico ideal.

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

- Para dar gestión a la recomendación I y III, el día el 28 y 31 de marzo se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del 2do semestre de la vigencia 2022, con la U.A.E Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, quedando como evidencia el acta 54 y 39 , donde se concretaron posibles estrategias para mantener o mejorar el indicador de satisfacción, de igual manera, se solicitaron acciones de mejora de las dependencias en mención contribuyendo así a la mejora continua de los procesos como lo indica el MIPG.
- Se realizó el día 18 de abril, una sensibilización al equipo del módulo de atención referente al tema aprobación o renovación de plazas y registro y autorización de títulos

Secretaría de Salud, dictada por la Líder del programa Dora Lilia Becerra, quedando como evidencia el acta No.58, dando avance a la recomendación II.

- El 26 de abril, se realizó una capacitación con el programa de Inducción y Re inducción sobre el tratamiento de las PQRSDF y Atención al ciudadano, impactando a 169 funcionarios, quedando como evidencia el acta No.68.
- Se llevaron a cabo 9 reuniones de seguimiento a las PQRSDF de la entidad, donde se buscaron estrategias para mejorar su gestión y así contribuir a la satisfacción del ciudadano, quedando como evidencia las actas: 46, 48, 49, 50, 54, 55, 56,57 y 60.

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.