

1.01.1-27.18

INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS MAYO DE 2023

Santiago de Cali, 13 junio 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – 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 31 de **MAYO 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 **MAYO** de 2023, se aplicaron **891** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad

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



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. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre 1 y 31 de **MAYO** del **2023**, se aplicaron **891** 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	464
VIRTUAL	385
TELEFONICO	42
TOTAL	891

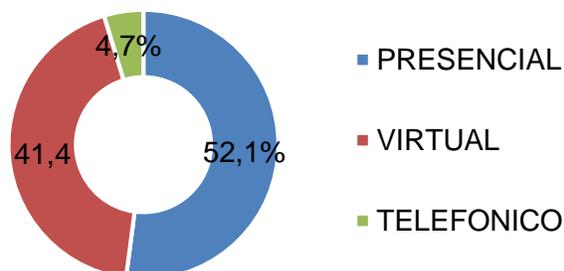


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo MAYO 2023.

La tabla y gráfico muestran que el 52,1% 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 4,7%.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	529
NO	361
N/R	1
TOTAL	891

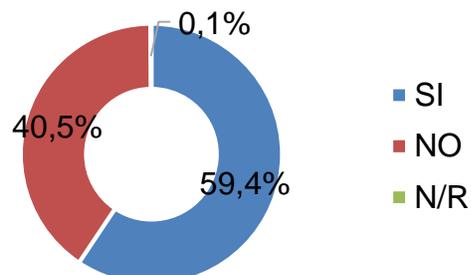


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo MAYO 2023.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 59,4% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 40,5% expresó que no lo prefiere así. Un 0,1% 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.	756
12:00 m. a 2:00 P.M.	92
6:00 p.m. a 8:00 P.M.	43
Total	891

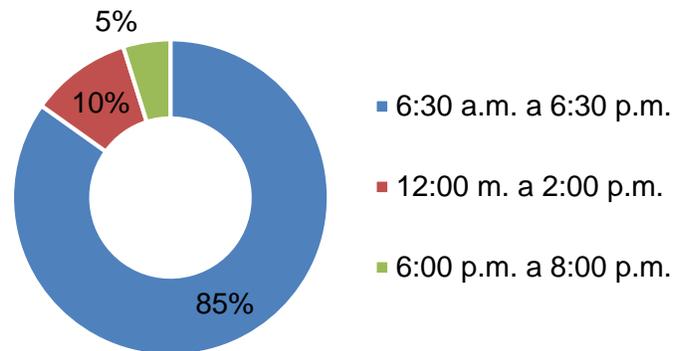


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo MAYO 2023.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 85% 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 10% 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	540
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	350
N/R	1
TOTAL	891

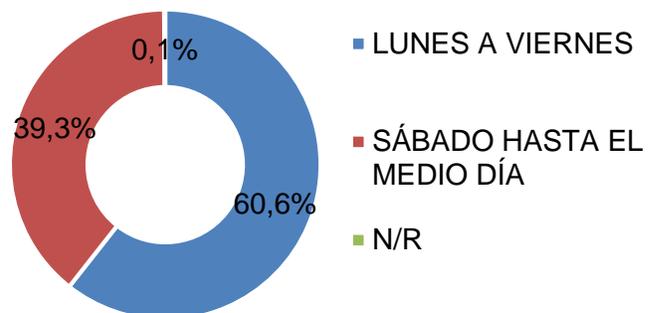


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo MAYO 2023.

La tabla y gráfico 4 registran que el 60,6% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 39,3% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 0,1% 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	515
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	346
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	197
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	165
NO RESPONDE	2
TOTAL	1225

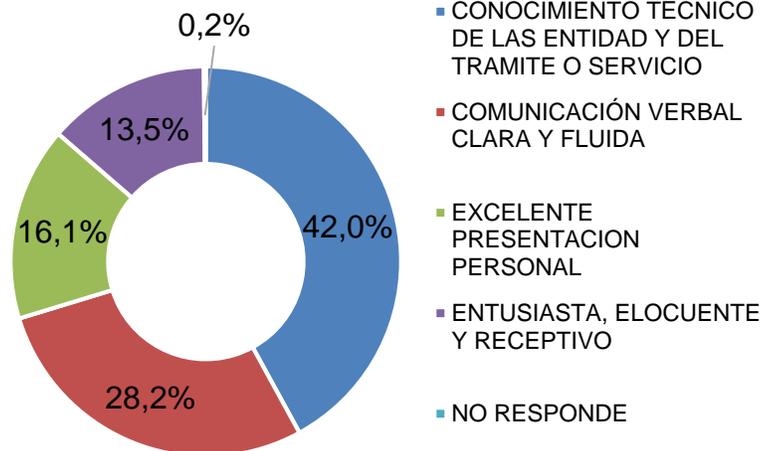


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo MAYO 2023.

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 42% 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 28,2% resaltó la comunicación verbal clara y fluida, el 16,1% excelente presentación personal, el 15% entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. Un 0,2% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

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

Variable Tiempo	Total
15 MINUTOS	558
30 MINUTOS	284
1 HORA	49
Total	891

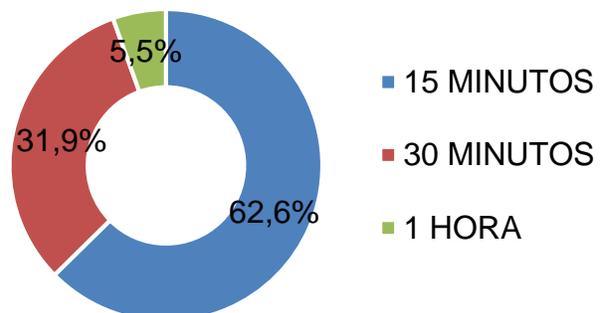


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo MAYO 2023.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 62,6% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 31,9% que

indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 5,5% 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	411
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	291
REDES SOCIALES	272
CORREO ELECTRONICO, MENSAJE DE TEXTO, FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	239
MENSAJE DE TEXTO	69
N/R	0
TOTAL	1282

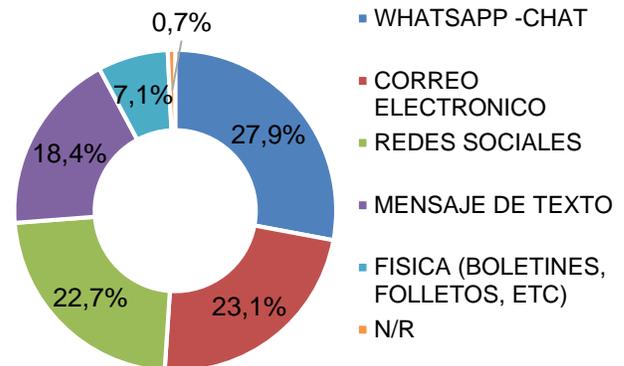


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante MARZO 2023.

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 7 evidencian que el 27,9% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 23,1% que señaló que prefiere información por medio del correo electrónico. En menor proporción indicaron redes sociales, mensajes de texto, físico (boletines, folletos, ETC), con un 22,7%, 18,4% y 7,1%, respectivamente. Un 0,7% se abstuvo de responder esta pregunta.

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	401
AIRE ACONDICIONADO	354
BUENA ILUMINACION	310
COMODOS SOFÁ/SILLAS	308
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	185
BUENA SEÑALIZACION	174
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	109
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	96
TUTORIALES DE TRAMITES	81
PANTALLA DE TELEVISION	81
NOTICIAS	81
UNA TIENDA O UN ALMACEN	73
N/R	1
TOTAL	2254

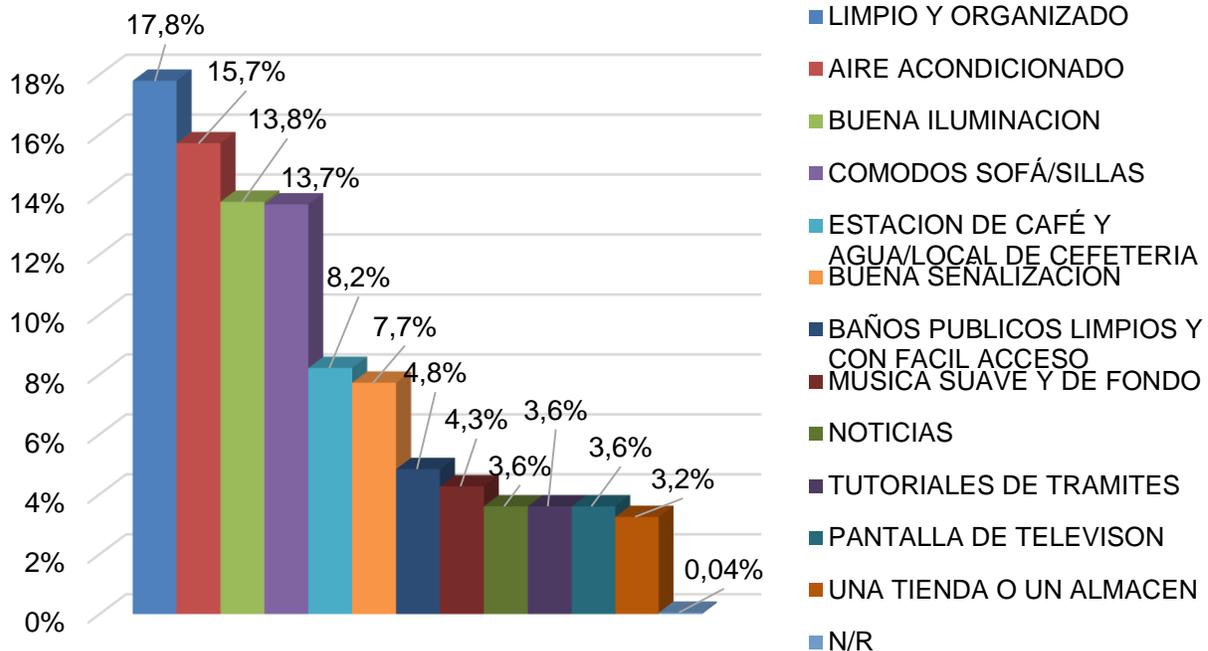


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante MAYO 2023.

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 17,8%, seguido de un aire acondicionado, buena iluminación, cómodos sofás con un 15,7%, 13,8%, 13,7% respectivamente. En menor proporción se encuentran una pantalla de televisión y una tienda o almacén con un 3,6% y 3,2% respectivamente, El 0,04% 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	644
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	259
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	156
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	105
NO RESPONDE	0
TOTAL	1164

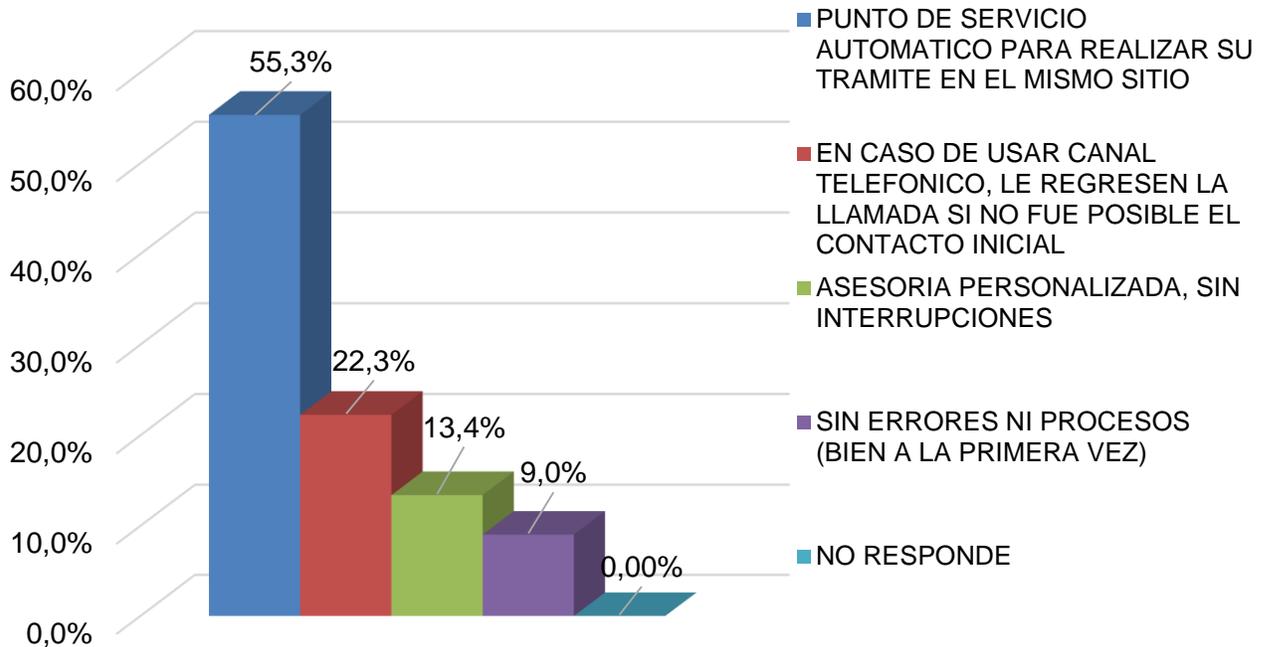


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante MAYO 2023.

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 55,3% 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 23,3%, asesoría personalizada con 13,4%, sin errores ni procesos 9,0%, se abstuvieron de responder esta pregunta el 0%.

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	614
SI	277
TOTAL	891

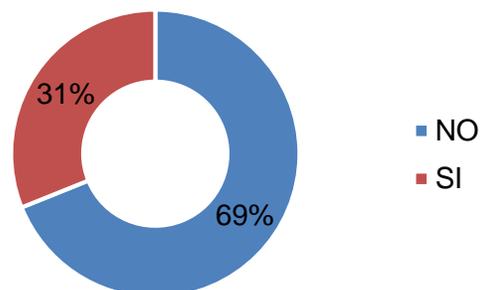


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 69% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 31% se muestra interesados.

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 **MAYO** de **2023**, 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	18
TELEFONICO	2
VIRTUAL	1
TOTAL	21

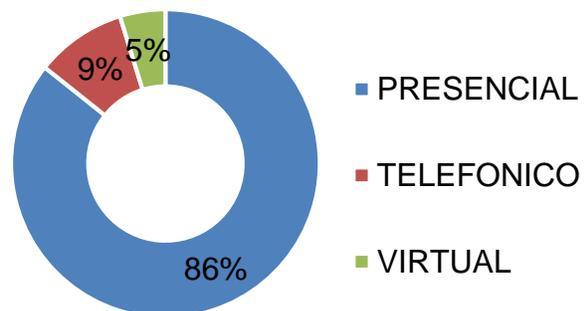


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 86% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal telefónico con el 9%. Y un 5% prefieren el canal virtual.

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

RESPUESTAS	TOTAL
SI	10
NO	10
N/R	1
TOTAL	21

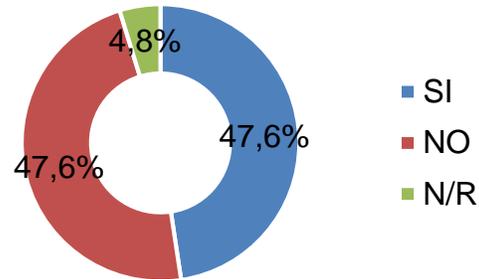


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MARZO 2023.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 47,6% de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio y a sus otro 47,6% que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, un 4,8% se abstuvo de responder.

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.	17
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	3
12:00 m. a 2:00 p.m.	1
TOTAL	21

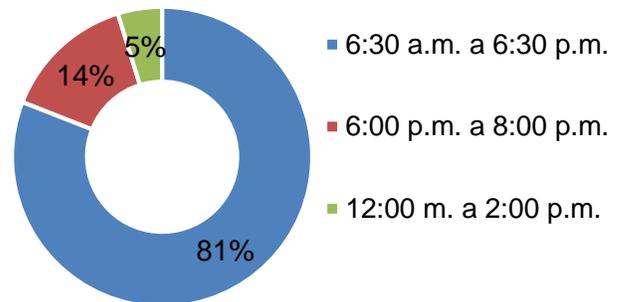


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 81% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., seguido de un 14% 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 5% en la preferencia para un horario ideal.

6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	20
N/R	1
TOTAL	21

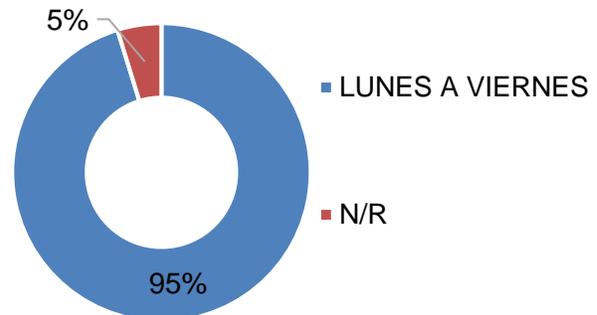


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 14 registran que el 95% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, un 5% se abstuvo de responder.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	13
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	12
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	9
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	5
NO RESPONDE	1
TOTAL	29

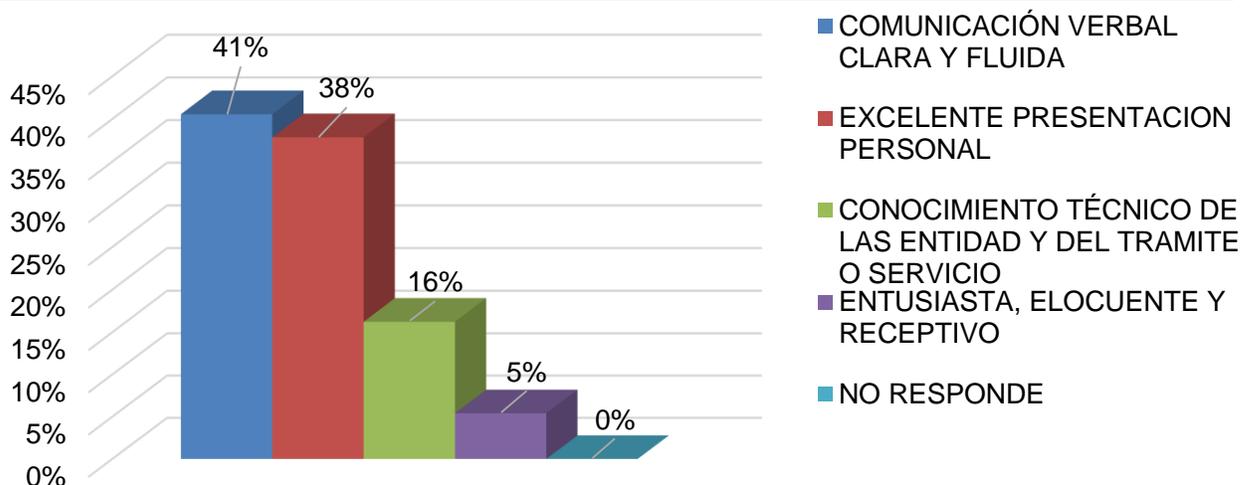


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

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 41% señaló la comunicación verbal fluida, el 38% 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

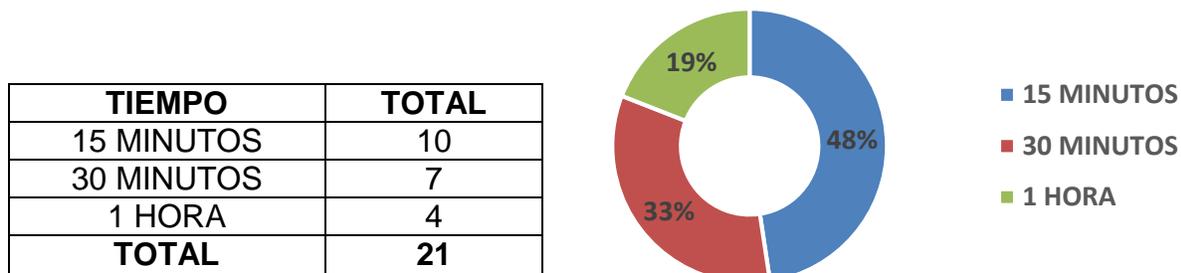


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 48% 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 33% y un 19% prefiere un tiempo máximo de 1 hora.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

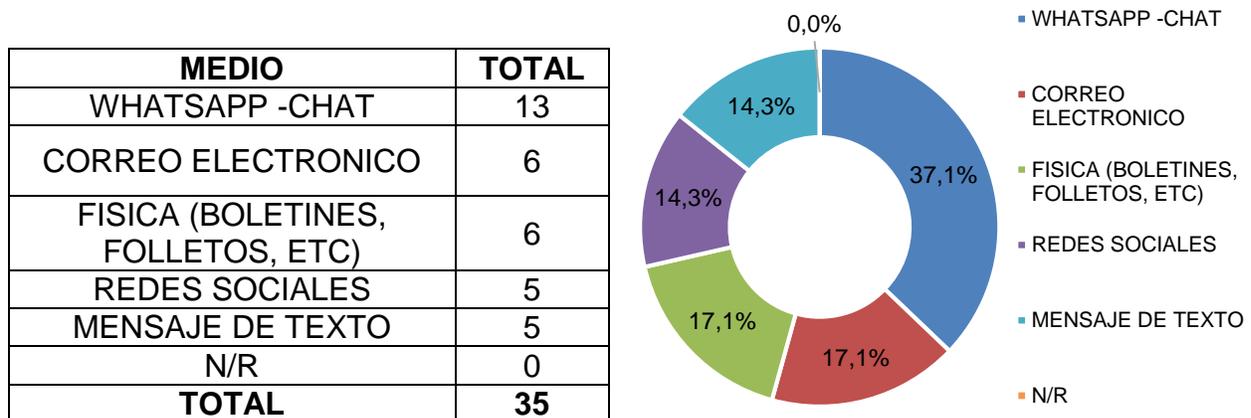


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

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 37,1% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, seguido de un

17,1% que señaló que prefiere por correo electrónico y físico (boletines, folletos, etc.), los aspectos como redes sociales y mensajes de texto presenta una calificación del 14,3%.

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	16
COMODOS SOFÁ/SILLAS	12
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	11
AIRE ACONDICIONADO	7
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	7
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	5
PANTALLA DE TELEVISION	4
N/R	0
TOTAL	62

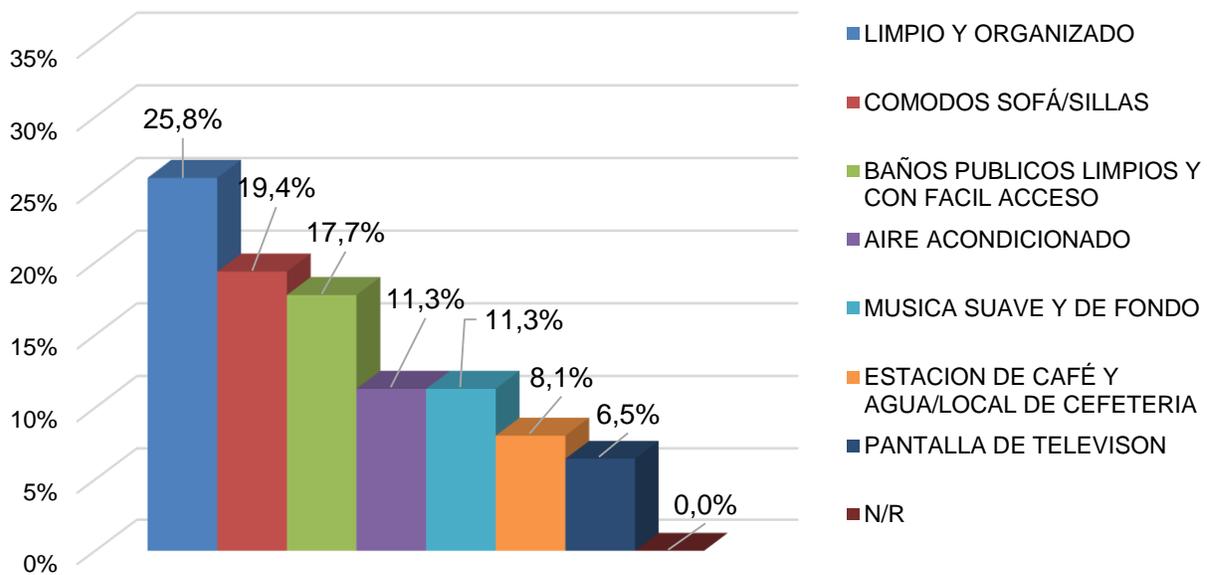


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

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 (25,8%), aire acondicionado (11,3%). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantalla de televisión y estación de cafetería con un 6,5% y 8,1% respectivamente.

6.1.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	13
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	11
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	10
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	8
TOTAL	42

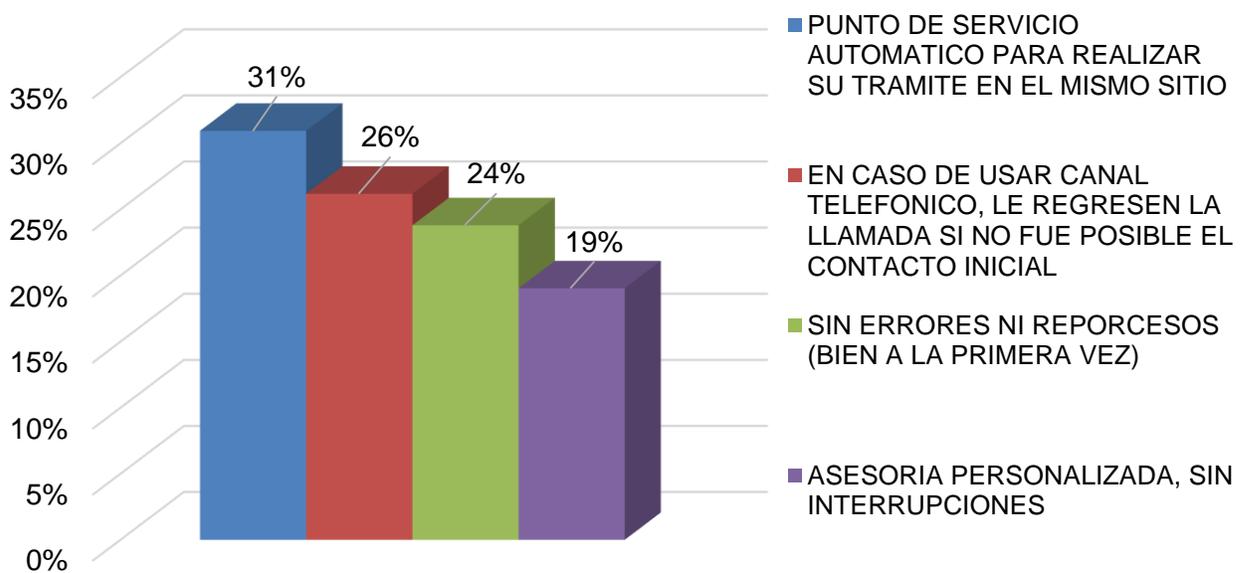


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

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 un punto de servicio automático para realizar su trámite 31%, con un 26% se evidencia el aspecto de que en caso de usar el canal telefónico, se le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, y un 19% asesorías personalizadas, sin interrupciones.

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	16
SI	5
TOTAL	21

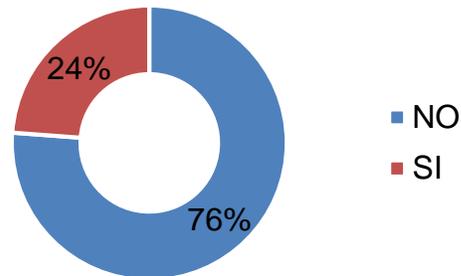


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 76% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que 24% se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de **MAYO** de **2023**, se aplicaron de manera presencial **29** 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	21
VIRTUAL	8
TOTAL	29

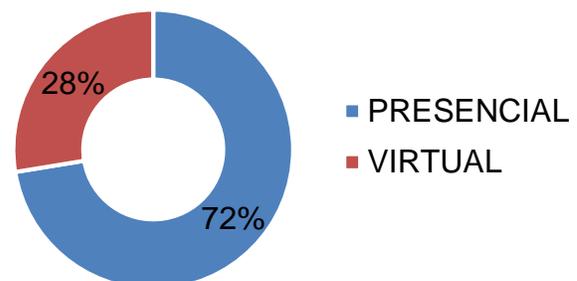


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 72% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 28%.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	19
NO	10
TOTAL	29

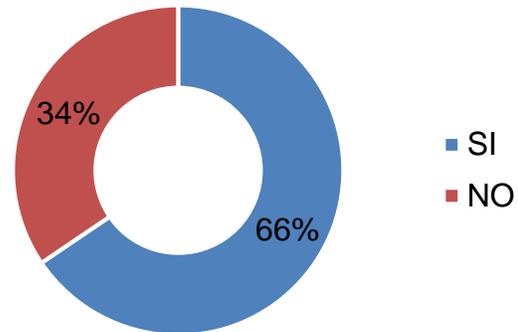


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 66% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 34% 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.	27
12:00 m. a 2:00 p.m.	2
TOTAL	29

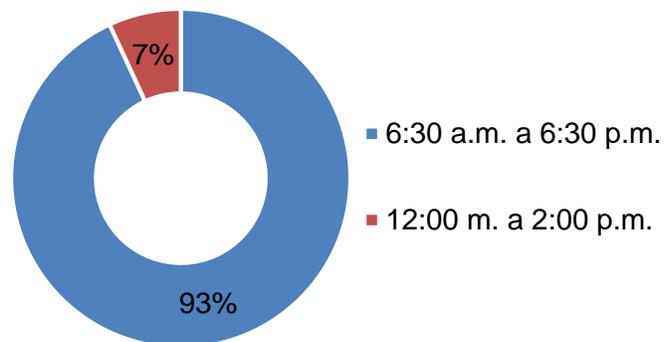


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

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	27
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	2
TOTAL	29

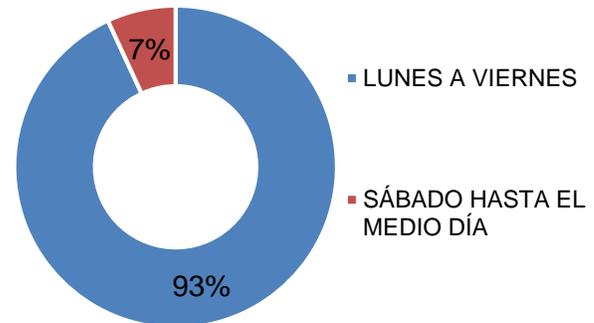


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

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	CANTIDAD
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	15
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	14
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	6
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	2
NO RESPONDE	0
TOTAL	37

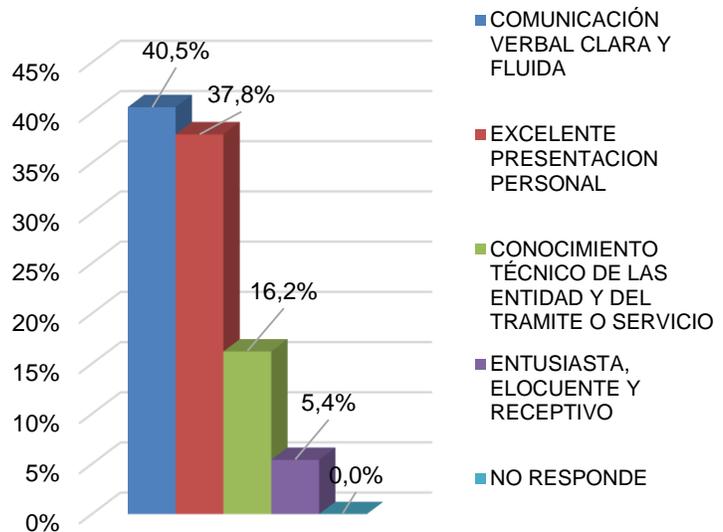


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

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 40,5% de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido

excelente presentación personal, con el 37,8%. Asimismo, señalaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio con un 16,2% y señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 5,4%.

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

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	26
30 MINUTOS	3
TOTAL	29

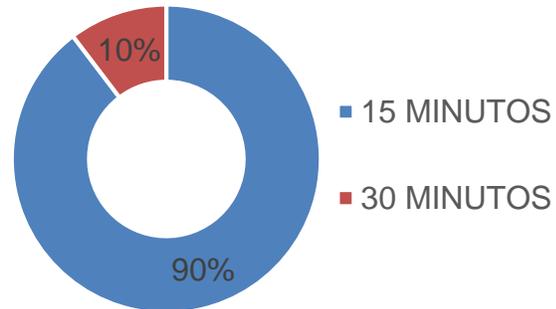


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MARZO 2023.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 90% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 10% que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP - CHAT	21
REDES SOCIALES	9
CORREO ELECTRONICO	4
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	4
MENSAJE DE TEXTO	2
N/R	0
TOTAL	40

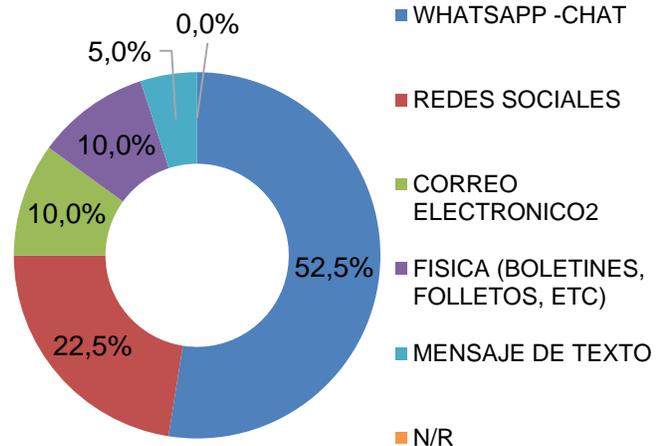


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

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 52,5% de las

respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 22,5% y 10% que señaló que prefiere redes sociales, correo electrónico y físico (boletines, folletos, etc.) respectivamente, el 5% prefieren recibir información mediante mensajes de texto.

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	21
COMODOS SOFÁ/SILLAS	15
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	10
AIRE ACONDICIONADO	9
PANTALLA DE TELEVISION	4
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	1
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	1
N/R	0
TOTAL	61

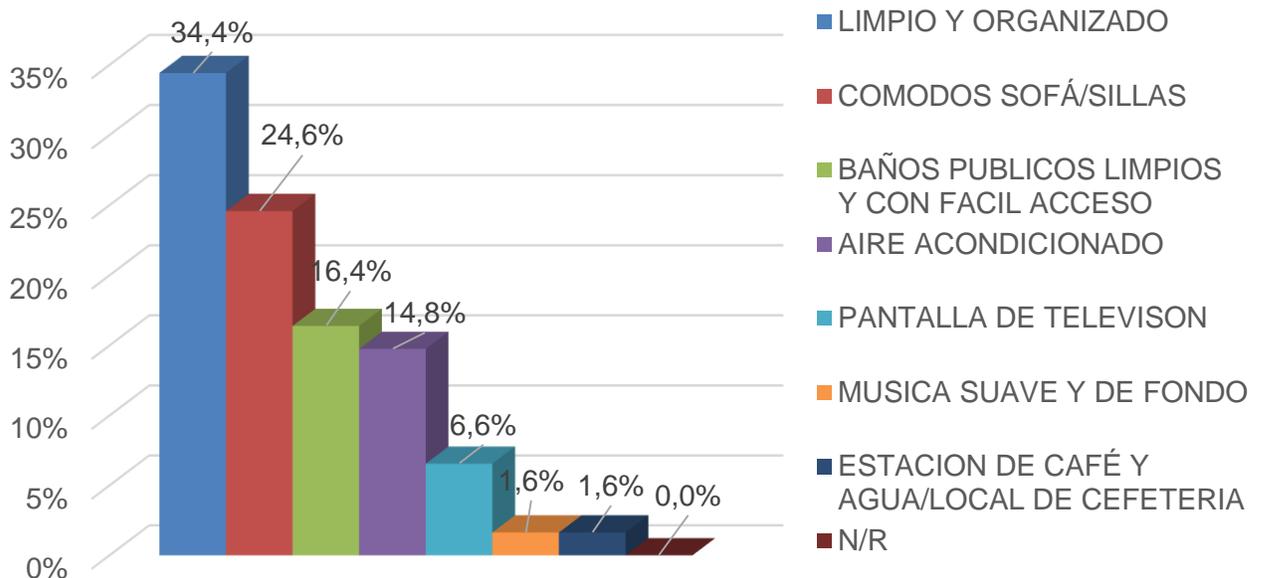


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

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 ser limpio y organizado y cómodos sofás/sillas con un (34,4% y 24,6%), debe tener aire acondicionado (14,8%), una pantalla

de televisión (6,6%). En menor proporción, se señalaron aspectos como música suave y de fondo, estación de café y/o local de cafetería con un 1,6% respectivamente.

6.2.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	15
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	7
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	7
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	1
TOTAL	30

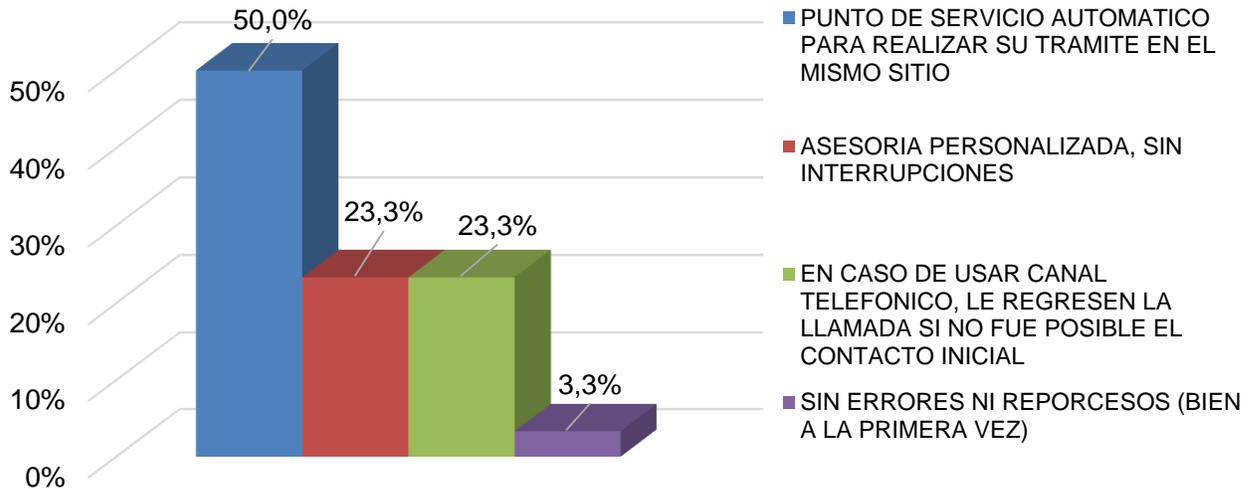


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023.

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 50% Prefiere un punto de servicio automático para realizar sus trámites, se considera que el servicio ideal debe de tener asesorías personalizadas, sin interrupciones y en caso de usar canal de telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial con un (23,3%) cada uno. Un breve porcentaje del 3,3% prefieren como servicio ideal tener tramites o servicios sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez).

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	29
TOTAL	29

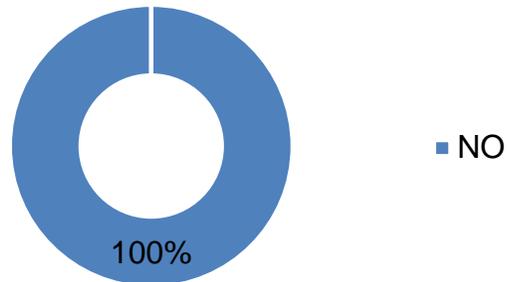


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante MAYO 2023

La grafica 30 nos da percibir la negación de los encuestados a pertenecer a un grupo de evaluación con un 100% 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:

- Se analizo que los contribuyentes presentan una preferencia para atención de manera presencial con un 52,1% seguido del canal virtual con un 41,4%
- El 59,4% de las personas que fueron encuestados prefieren que sus trámites o servicios sean entregados a domicilio y un porcentaje del 40,5% prefieren que no se les sea entregado a domicilio.
- El 85% de los encuestados prefieren el horario entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios, y un 12% prefieren realizar en un horario de 12:00pm a 2:00 pm.
- El 60,6% 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 39,3%.
- Los atributos que deberían tener un asesor ideal tener un conocimiento técnico de las entidades y del trámite o servicio con un porcentaje 42%, además del 28,2% que prefieren como asesor ideal que presente una comunicación verbal clara y fluida.
- 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 62,6% y 31,9% respectivamente.
- El 73,7% de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat, correo electrónico y redes sociales.

- 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 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.
- El ambiente físico ideal para los usuarios se refleja mediante un espacio limpio y organizado, aire acondicionado y una buena iluminación.
- 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 con un porcentaje relacionado en las calificaciones si y no con un 47,6%
 - Prefieren el horario entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios con un porcentaje del 81% y un 14% para el horario de 6:00 p.m. a 8:00p.m
 - 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 y cómodos sofás con un porcentaje del 25,8% y 19,4%
 - Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para la realización de los tramites con un 31% y regresar la llamada si no fue posible el contacto inicial con un 26%.
- 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, redes sociales y 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:

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. Solicitar al área encargada si es posible hacer intervenciones de mejora en las Oficinas territoriales, con el fin de dar cumplimiento 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 realizaron 2 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención referente a los temas: Defensoría del Paciente y tramites, servicios y OPA de Educación, quedando como evidencia el acta 83 y 84.
- Dos servidores públicos del módulo de atención, obtuvieron la certificación en nivel básico en lenguas de señas colombianas, dictado por la Asociación de Sordos de Cali en compañía de la Gobernación del Valle.

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.