



1.01.1-27.18

# INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS ENERO - JUNIO DE 2023

Santiago de Cali, 15 julio 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 de Enero hasta el 30 de Junio 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 de **enero a junio de 2023**, se aplicaron **4.047** encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad





## EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO-JUNIO 2023





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 de los tramites o servicios



35,9 %

Comunicación verbal, clara y fluida

### CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Limpio y organizado





Cómodos sofás /sillas

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL





n 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 encuestado	r:
Teléfono de contacto:		Email:	
Género:			

## B. Percepción del usuario.

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

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





a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

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

Si	
No	

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

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

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

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

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

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

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

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

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

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

Si	
No	

# C. <u>Política de protección de datos personales.</u>

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







SEPTO

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 el 1 de enero hasta el 30 de Junio del 2023, se aplicaron **4.047** 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	2209
VIRTUAL	1584
TELEFONICO	252
N/R	2
TOTAL	4047

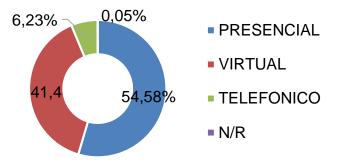


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 1 muestran que el 54,58% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 41,4%. Se destaca un porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 6,23%, por otra parte, encontramos un porcentaje bajo con el 0,05% de personas que se abstuvieron de responder esta respuesta.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	2228
NO	1805
N/R	14
TOTAL	4047

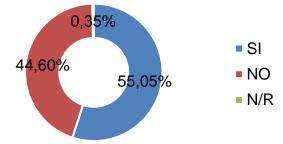


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de Enero - Junio 2023





La tabla y gráfico 2 revelan que el 55,05% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 44,60% expresó que no lo prefiere así. Un 0,35% 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.	3314
12:00 m. a 2:00 p.m.	499
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	226
Total	4047

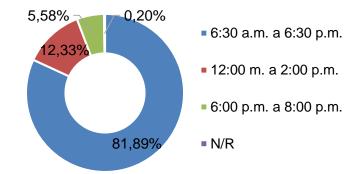


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 81,89% de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 12,33% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 A.m. a 2:00 p.m. El 5,58% expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. un 0,20% se abstuvo de responder esta pregunta.

# 5.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	2932
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	1084
N/R	31
TOTAL	4047

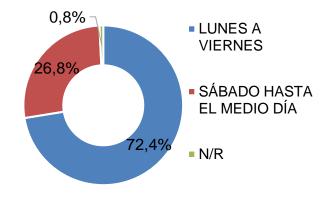


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de Enero - Junio 2023

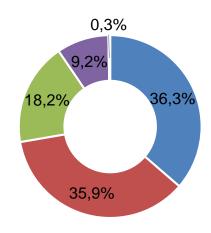
La tabla y gráfico 4 registran que el 72,4% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 26,8% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Un 0,8% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.





## 5.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERISTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	2242
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	2218
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	1122
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	568
NO RESPONDE	20
TOTAL	6170



- CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO
- O SERVICIO

  COMUNICACIÓN VERBAL
  CLARA Y FLUIDA
- EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL
- ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO
- NO RESPONDE

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 de Enero - Junio 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 36,3% 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 35,9% resaltó la comunicación verbal clara y fluida, el 18,2% excelente presentación personal, el 9,2% entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal. Un 0,3% 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	2662
30 MINUTOS	1148
1 HORA	231
N/R	6
Total	4047

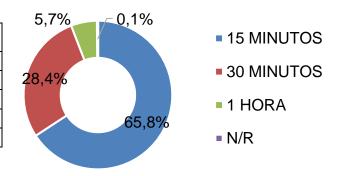


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 6 revelan que el 65,8% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 28,4% que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 5,7% expresó que esperaría máximo una hora. Un 0,1% 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	1883
REDES SOCIALES	1548
CORREO ELECTRONICO, MENSAJE DE TEXTO	1329
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	739
MENSAJE DE TEXTO	642
N/R	15
TOTAL	6156

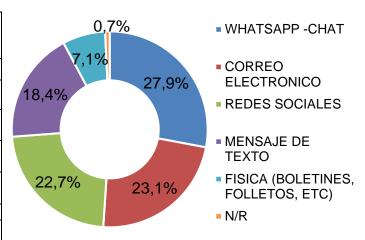


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de Enero - Junio 2023

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 WhatsAppchat, 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	2088
COMODOS SOFÁ/SILLAS	1758
AIRE ACONDICIONADO	1706
BUENA ILUMINACION	1245
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	938
BUENA SEÑALIZACION	852
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	704
TUTORIALES DE TRAMITES	556
PANTALLA DE TELEVISON	556
NOTICIAS	556
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	539
UNA TIENDA O UN ALMACEN	166
N/R	14
TOTAL	11678





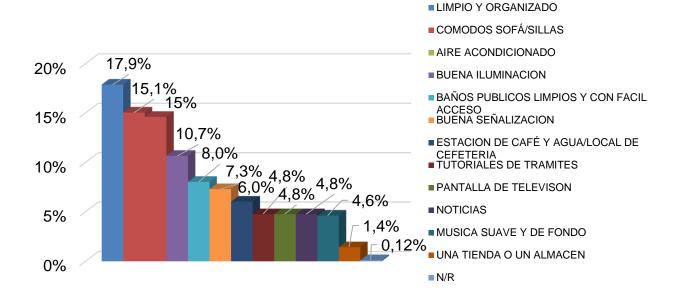


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de Enero - Junio 2023

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 17,9%, seguido de cómodos sofás, un aire acondicionado y buena iluminación con un 15,1%, 15%, 10,7% respectivamente. En menor proporción se encuentran una pantalla de televisión y noticias con un 4,8% cada una de las variables, El 0,12% 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	2516
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	1572
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	1162
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	698
NO RESPONDE	15
TOTAL	5963





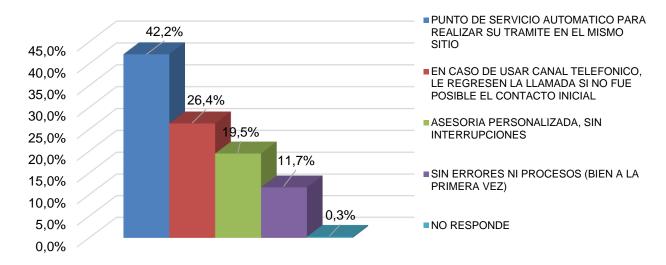


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de Enero - Junio 2023

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 42,2% 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 26,4%, asesoría personalizada con 19,5%, sin errores ni procesos 11,0%, se abstuvieron de responder esta Análisis de las preguntas el 0,3%.

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	2969
SI	1026
N/R	52
Total	4047

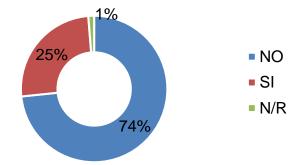


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 10 muestra que el 74% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 25% se muestra interesados y tan solo un 1% de la población estudio se abstuvo de responder.





# 6. 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 los meses comprendidos entre **enero - junio del 2023**, se aplicaron de manera presencial **115** encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Norte, ubicada en el municipio de Cartago.

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

## 6.1.1. Canal de atención ideal

CANAL	TOTAL
PRESENCIAL	78
VIRTUAL	19
TELEFONICO	18
TOTAL	115

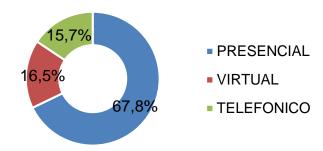


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 11 muestran que el 68 de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal telefónico con el 15,7%. Y un 16,5% prefieren el canal virtual.





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

RESPUESTAS	TOTAL
SI	74
NO	40
N/R	1
TOTAL	115

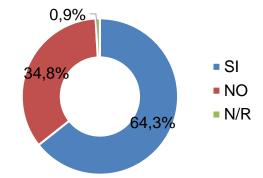


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 12 revelan que el 64,3% de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio y otro 34,8% que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, un 0,9% se abstuvo de responder.

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

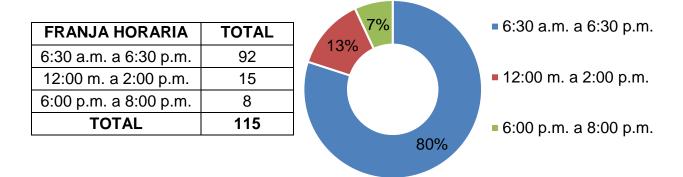


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

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 7% 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 13% en la preferencia para un horario ideal.





# 6.1.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	101
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	12
N/R	2
TOTAL	115

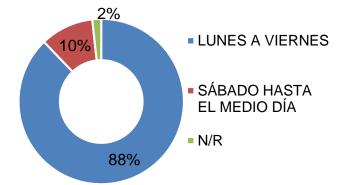


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 14 registran que el 88% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, un 2% se abstuvo de responder seguido de un 10% de los encuestados muestra preferencia por el día sábado hasta el mediodía.

## 6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERISTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	81
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	51
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL	
TRAMITE O SERVICIO	49
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	26
NO RESPONDE	1
TOTAL	208

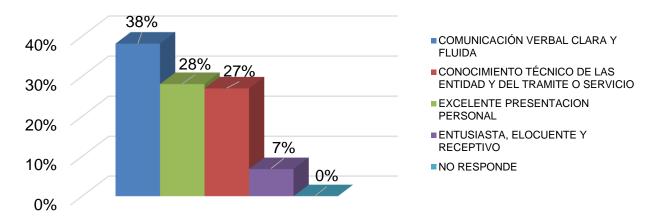


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023





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% señalo la comunicación verbal fluida, el 27% excelente presentación personal y el 7% entusiasta, elocuente y receptivo, también se presenta que el 28% de los encuestados busca que se tenga conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio 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	70
30 MINUTOS	34
1 HORA	11
TOTAL	115

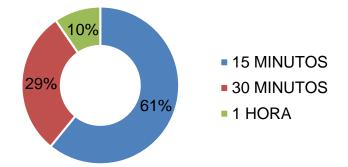


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 16 revelan que el 61% 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 29% y un 10% prefiere un tiempo máximo de 1 hora.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	84
REDES SOCIALES	36
CORREO ELECTRONICO	35
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	28
MENSAJE DE TEXTO	14
N/R	0
TOTAL	197

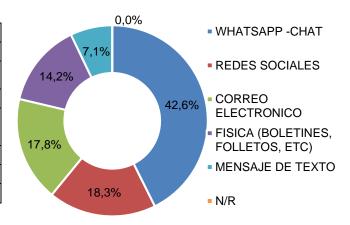


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

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 42,6% de las respuestas de los





encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, seguido de un 18,3% que señaló que prefiere por medio de redes sociales, los aspectos como correo electrónico y física (boletines, folletos, etc.) representan el 21,3 de la encuesta.

## 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 TELEVISON	4
N/R	0
TOTAL	62

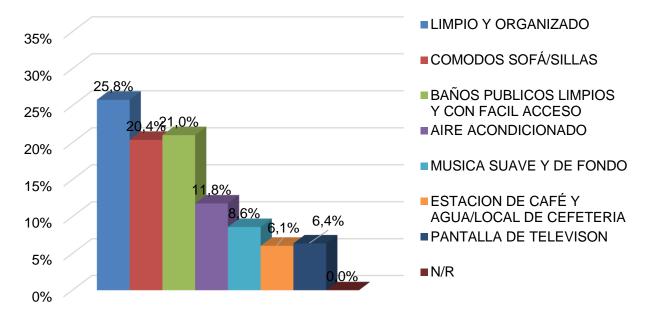


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

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%), cómodos sofás/sillas con el 21,0%, aire acondicionado (11,8%). En menor proporción, se señalaron aspectos como pantalla de televisión y estación de cafetería con un 6,4% y 6,1% 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

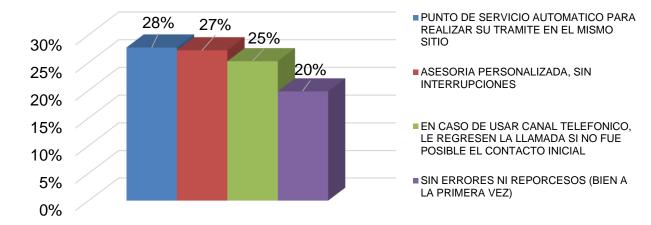


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

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 28%, con un 27% se evidencia las asesorías personalizadas, sin interrupciones, el 25% prefiere el aspecto de que, en caso de usar el canal telefónico, sé le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, y un 20% sin errores ni reprocesos.





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

RESPUESTA	TOTAL
NO	75
SI	39
N/R	1
TOTAL	115

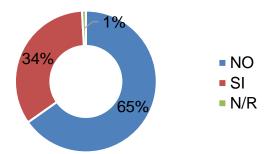


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 20 muestra que el 65% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que 34% se muestra interesado, tan solo el 1% de los encuestados se abstuvo de responder.

## 6.2. Oficina Territorial Centro

Para el mes de comprendido entre enero - junio de 2023, se aplicaron de manera presencial **252** 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 y Buga. A continuación, se muestras las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

## 6.2.1. Canal de atención ideal

CANAL	TOTAL
PRESENCIAL	168
VIRTUAL	70
TELEFONICO	14
TOTAL	252

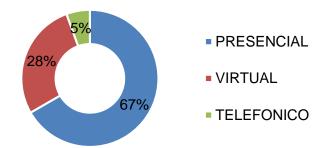


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 21 muestran que el 67% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 28%. Y un 5% prefiere el canal telefónico.





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

RESPUESTA	TOTAL
SI	191
NO	61
TOTAL	252

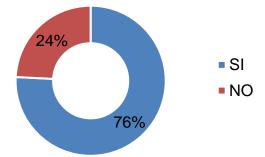


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 22 revelan que el 76% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 24% 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.	210
12:00 m. a 2:00 p.m.	28
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	14
TOTAL	252

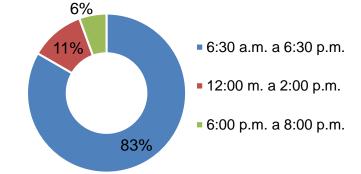


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 83% 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 11%, manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m., seguido de un bajo porcentaje con un 6% que prefieren un horario de atención de 6:00 PM a 8:00PM.





# 6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	213
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	39
TOTAL	252



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 de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 24 registran que el 85% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 15% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana.

## 6.2.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERISTICAS Y ATRIBUTOS	CANTIDAD
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	140
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	103
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	99
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	25
NO RESPONDE	0
Total	367

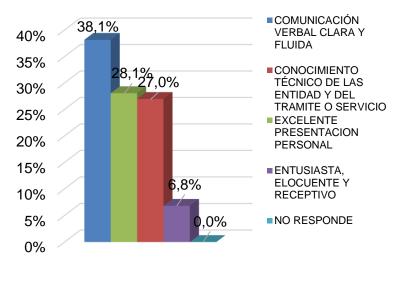


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

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 38,1% de las respuestas destacó la comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido excelente presentación personal, con el 28,1%. Asimismo, señalaron el conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio con un 27,0% y señalaron entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 6,8%.





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

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	209
30 MINUTOS	38
1 HORA	5
TOTAL	252

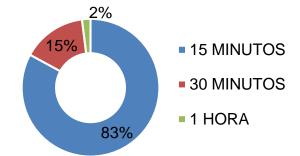


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

La tabla y gráfico 26 revelan que el 83% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 15% que indicó que esperaría máximo 30 minutos, además de un porcentaje del 2% que prefieren como tiempo máximo de espera 1 hora.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	145
CORREO	07
ELECTRONICO	87
REDES SOCIALES	75
FISICA (BOLETINES,	40
FOLLETOS, ETC)	
MENSAJE DE TEXTO	35
N/R	0
TOTAL	382

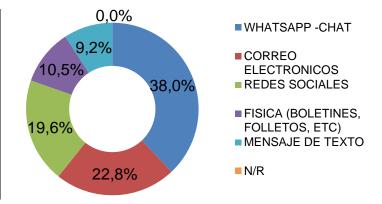


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

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 38,0% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 22,8% y 19,6% que señaló que prefiere, correo electrónico, redes sociales, físico (boletines, folletos, etc.) respectivamente, el 9,2% 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	153
COMODOS SOFÁ/SILLAS	149
AIRE ACONDICIONADO	120
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	74
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	39
PANTALLA DE TELEVISON	34
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	31
N/R	1
TOTAL	601

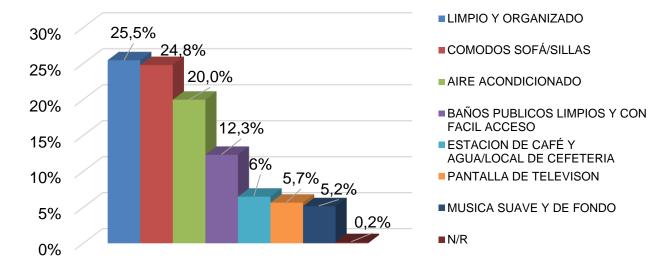


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

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 (25,5% y 24,8%), debe tener aire acondicionado (20,0%), una pantalla de televisión (5,7%). En menor proporción, se señalaron aspectos como música suave y de fondo, estación de café y/o local de cafetería con un 5,2% y 6% respectivamente.





## 6.2.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS		
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL	121	
MISMO SITIO		
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	100	
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	66	
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI	1 6/1 1	
NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL		
TOTAL	351	

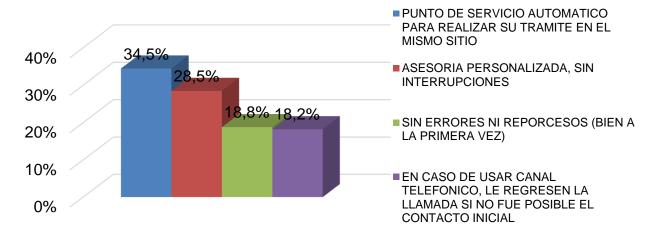


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante de Enero - Junio 2023

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 34,5% 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 (18,2%) cada uno.





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

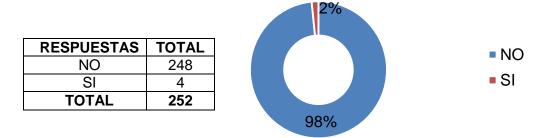


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro durante enero junio del 2023

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, además se presenta un bajo nivel con un 2% de personas que desean hacer parte de un grupo de evaluación sobre los servicios prestados.

## 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 54,58% seguido del canal virtual con un 41,4% y un 6,23% prefieren el canal telefónico.
- El 55,05% de las personas que fueron encuestados prefieren que sus trámites o servicios sean entregados a domicilio y un porcentaje del 44,60% prefieren que no se les sea entregado a domicilio.
- El 81,89% de los encuestados muestran preferencia por los horarios entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios, y un 12,33% prefieren realizar en un horario de 12:00pm a 2:00 pm, además encontramos que el horario de 6:00 PM a 8:00 PM presenta preferencia del 5,58%.
- El 72,4% 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 26,8%.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal es conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicios que son prestados con el 36,3% de los encuestados, seguido de la comunicación verbal clara y fluida con el 35,9%, en menor proporción encontramos la variable entusiasta, elocuente y receptivo con el 9,2%





- El 94,2% 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 65,8% y 28,4% respectivamente, un porcentaje del 5,7% prefiere un tiempo máximo de 1 hora.
- 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, seguido del 18,4% prefieren comunicación mediante mensajes de texto.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica tener espacios limpios y organizados, seguido de cómodos sofás/sillas y que presenten aire acondicionado.
- El 68,6% de los encuestados imagina el servicio ideal con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, además que la llamada sea regresada si no fue posible el contacto inicial, con calificaciones del 42,2% y 26,4% respectivamente
- 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 del 64,3% y no con una calificación del 34,8%
  - ➤ Prefieren el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios con un porcentaje del 80% y un 13% para el horario de 6:00 p.m. a 8: 00p.m, adicional el 7%prefieren horarios comprendido entre las 6:00 pm a 8:00 pm
  - Muestran preferencia por medio digitales como WhatsApp Chat, correo electrónico y redes sociales para recibir información de la entidad con el 78,7% de los encuestados.
  - ➤ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano debe contar con un lugar limpio y organizado con el 25,8% y Baños públicos limpios y con fácil acceso con el 21,0%
  - ➤ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para la realización de los tramites con un 28% y asesorías personalizadas con un 27%
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro con sede Tuluá y Buga 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 con una aceptación del 76% de los encuestados y el 24% no desean que sus trámites sean entregados a domicilio.





- Muestran preferencia por los medios virtuales de comunicación como el WhatsApp – Chat, redes sociales y Correo electrónico para recibir información de la entidad con el 80,4% de los encuestados.
- ➤ Indican que el servicio ideal debería ser asesorías personalizadas y sin interrupciones, además de presentar un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, los cuales presentan el 63% de los encuestados.

## 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 continúa en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca.

# 8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- En el mes de febrero se publicaron los informes semestrales de la percepción ciudadana en el micro sitio de la Secretaria General, para realizar la socialización de los mismos a las dependencias involucradas y con ello contribuir a la mejora continua.
- Se realizó una programación de sensibilizaciones para el equipo del Módulo de atención en diversos temas de la oferta institucional, realizando articulación con la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, secretaria de Educación, secretaria de Salud y la Unidad Especial de Catastro.







- 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 4 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención referente al tema Boleta Fiscal, dictada por Asesor Gustavo Valencia de la U.A.E de rentas y sobre pasivo pensional, dictada por el líder Héctor Pinzón del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Defensoría del Paciente y trámites, servicios y OPA de Educación dando avance a la recomendación II.
- El 21 de marzo, se realizó una jornada masiva con 21 dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se iniciaron los seguimientos a la aplicación del procedimiento de caracterización de usuarios y grupos de interés, quedando como evidencia un total de 6 actas.
- Se llevaron a cabo 20 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.
- 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.

