

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS  
SEPTIEMBRE DE 2023**

Santiago de Cali, 15 octubre 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 31 de septiembre 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 mes de septiembre, se aplicaron 908 encuestas de expectativas a ciudadanos y grupos de valor 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  
SEPTIEMBRE 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



cómodos sofás/sillas



Limpio y organizado

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



Asesorías personalizadas, sin interrupciones



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	DÍA:	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 expectativa de los encuestados, en relación con atributos de asesores de servicio, tiempo de espera, instalaciones físicas, entre otros.

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

Virtual	
Telefónico	
Presencial	

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

Si	
No	

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

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

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

Lunes a viernes	
Sábado hasta el medio día	

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

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

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

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

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

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

Si	
No	

### C. Política de protección de datos personales.

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

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

## 5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Durante el periodo comprendido entre el 1 y 31 de septiembre del 2023, se aplicaron 908 encuestas de expectativas a los ciudadanos y grupos de valor 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	630
VIRTUAL	221
TELEFONICO	57
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>

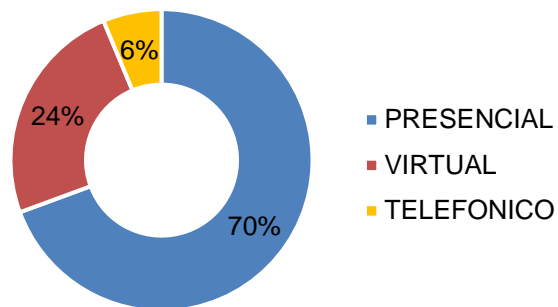


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 70% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 24%. Se destaca un porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 6%.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	475
NO	432
N/R	1
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>

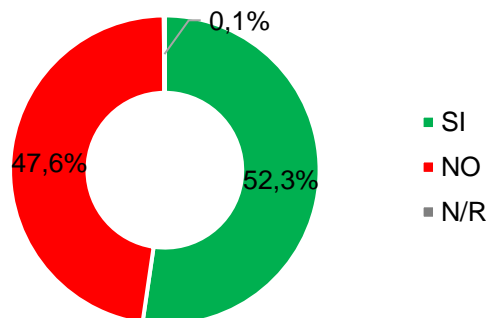


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 52,3% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, el 47,6% expresó que no lo prefiere así, mientras que el 0,1% se abstuvo de responder

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

FRANJA HORARIA	TOTAL
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	764
12:00 m. a 2:00 p.m.	103
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	41
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>

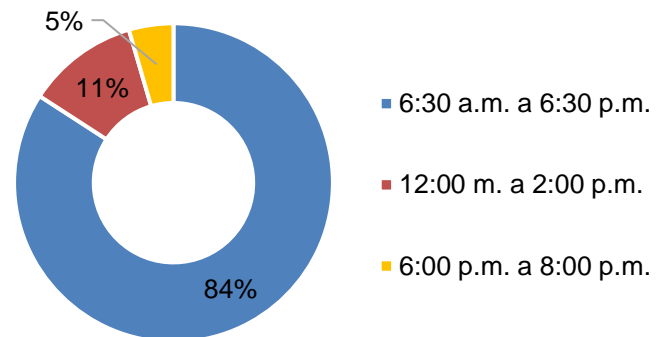


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 84% 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% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 A.m. a 2:00 p.m. el 5% 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	797
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	109
N/R	2
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>

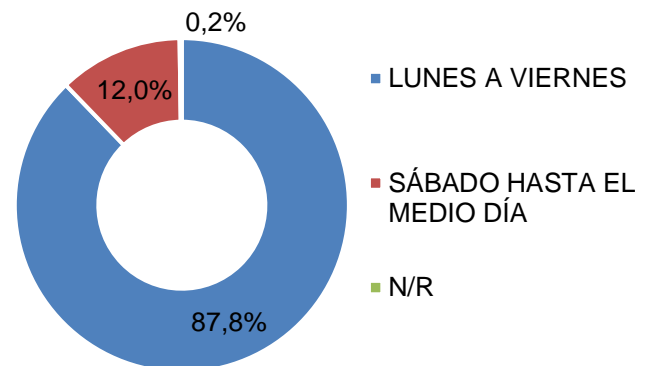


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 4 registran que el 87,8% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 12% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana. Seguido del 0,2% que prefirió no responder la pregunta.

### 5.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	521
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	404
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	219
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	145
NO RESPONDE	1
<b>TOTAL</b>	<b>1290</b>

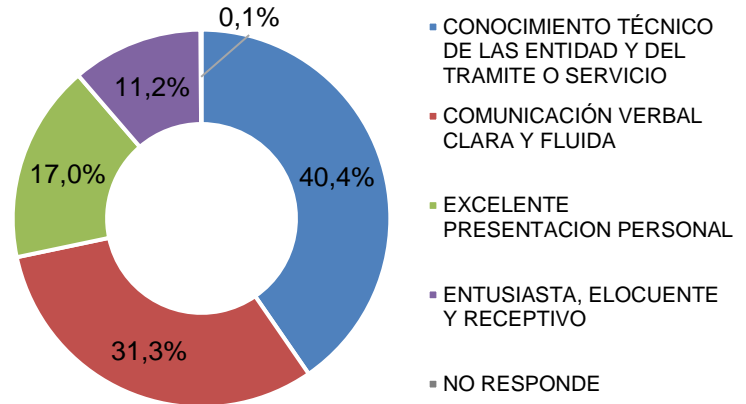


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de septiembre 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 muestra que el 40,4% destacan como respuesta tener un conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, además de brindar una comunicación verbal clara y fluida con el 31,3%, como el atributo que debe tener un asesor ideal. Así mismo, el 17% resaltó la excelente presentación personal, seguido del 11,2% entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal, ya para finalizar con un 0,1% las personas que se abstuvieron a responder.

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

VARIABLE TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	508
30 MINUTOS	305
1 HORA	95
<b>TOTAL</b>	<b>908</b>

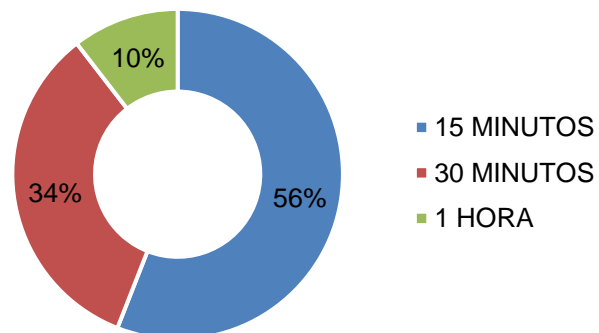


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 56% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 34% que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 10% expresó que esperaría máximo una hora.

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

PREFERENCIA PARA SOLICITAR INFORMACION	CANTIDAD
WHATSAPP -CHAT	354
CORREO ELECTRONICO	273
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	269
REDES SOCIALES	147
MENSAJE DE TEXTO	139
<b>TOTAL</b>	<b>1182</b>

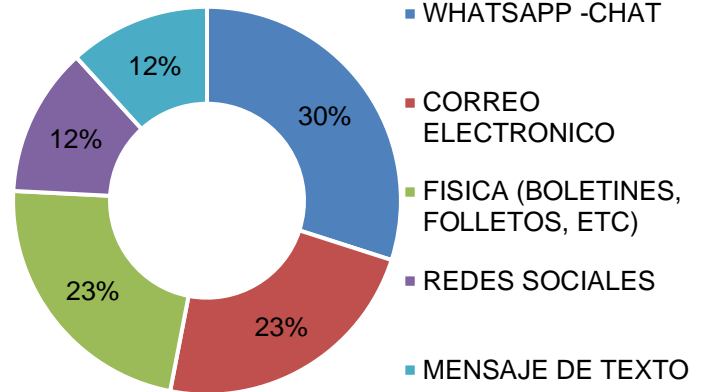


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de septiembre 2023.

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 30% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp - chat, seguido del 23% que señaló que prefiere información por correo electrónico, por otro lado, en un 23% indicaron física (boletines, folletos, etc.) y en menor proporción indicaron redes sociales con un 12% y mensajes de texto con un 12% respectivamente.

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	355
COMODOS SOFÁ/SILLAS	346
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	333
NOTICIAS	303
PANTALLA DE TELEVISION	303
TUTORIALES DE TRAMITES	303
BUENA ILUMINACION	291
AIRE ACONDICIONADO	209
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	200
BUENA SEÑALIZACION	135
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	99
UNA TIENDA O UN ALMACEN	60
N/R	1
<b>TOTAL</b>	<b>2938</b>



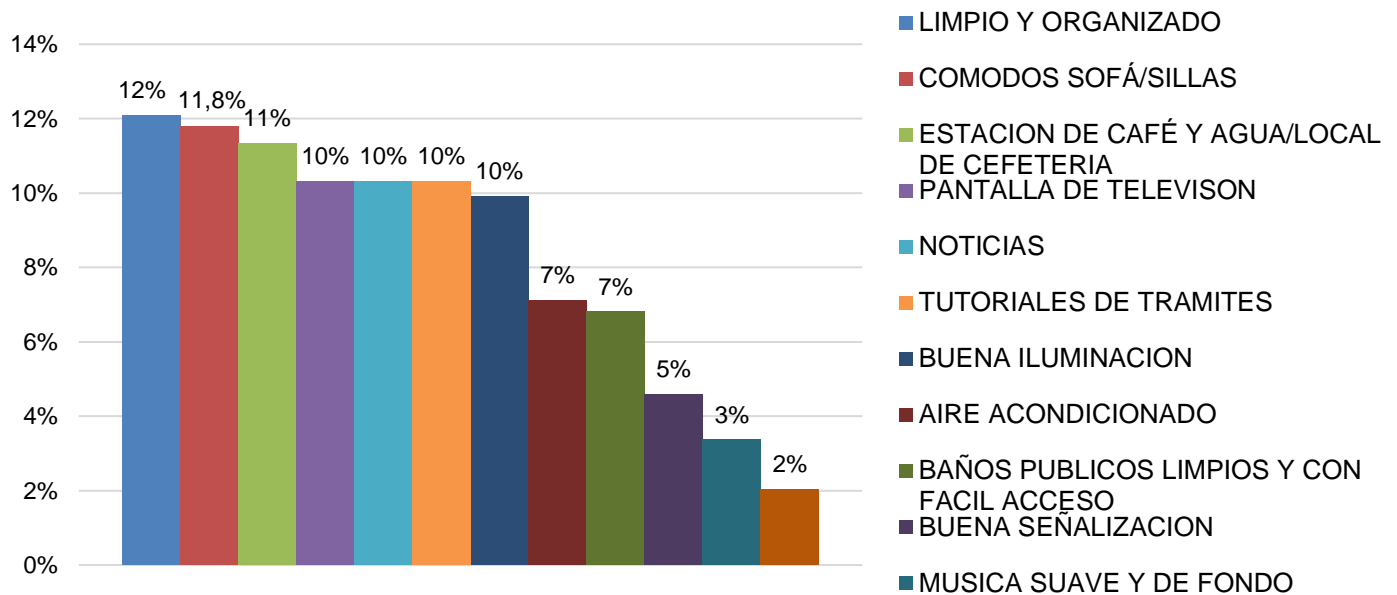


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de septiembre 2023.

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 limpios y organizado con un 12%, cómodos sofá/sillas con un 11,8% y estación de café y agua/local cafetería con un 11%, por otra parte con un 40% (Pantallas de televisión, noticias, tutoriales de trámites y buena iluminación) seguido de 14% (Airea acondicionado y baños públicos) y para finalizar con menor proporción 5% Buena señalización, 3% Música suave de fondo y 2% una tienda o almacén.

### 5.9. Características del servicio ideal

SERVICIO IDEAL	CANTIDAD
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	476
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	196
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	183
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	354
NO RESPONDE	2
TOTAL	1211

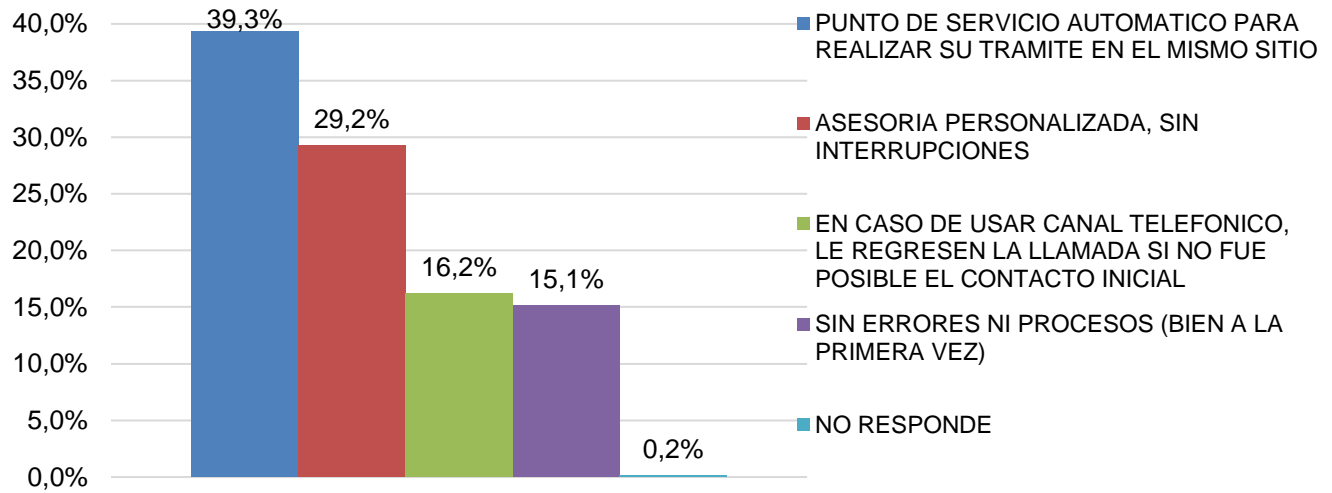


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados.  
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de septiembre 2023.

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 39,3% muestra preferencia de tener un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, seguido de asesoría personalizada con el 29,2%, en caso de usar un canal telefónico se les regresen las llamadas a los usuarios con un 16,2%, además de presentar servicios sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con 15,1% y el 0,2% se abstuvo de responder esta pregunta.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	248
NO	660
<b>Total</b>	<b>908</b>

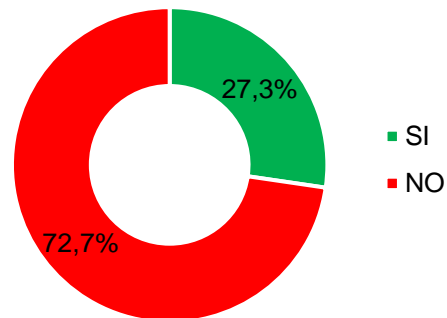


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.  
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 72,7% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que el 27,3% se muestra interesado.

## 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, Buga 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 septiembre del 2023, se aplicaron de manera presencial 18 encuestas de expectativas a los ciudadanos y grupos de valor, 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	17
VIRTUAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

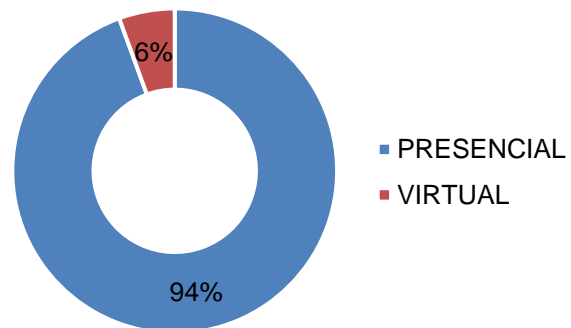


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 11. muestran que 19 ciudadanos encuestados manifestaron preferencia por el canal de atención presencial con una calificación del 94% al momento de realizar los diferentes tipos de trámites, servicios y OPAS que son prestados por la Gobernación del Valle del Cauca, seguido del canal virtual con el 6%.

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	11
SI	6
N/R	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

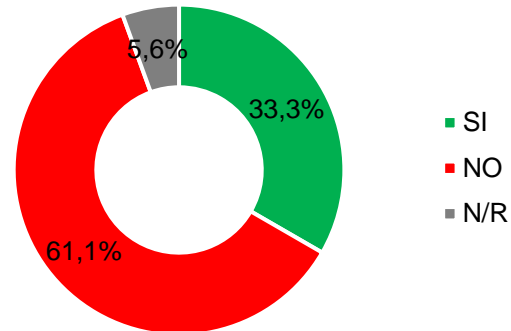


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de septiembre 2023.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 61,1% de los encuestados manifestó que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, seguido del 33,3% que si les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio y un 5.6% que se abstuvieron a responder esta pregunta.

### 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.	16
12:00 m. a 2:00 p.m.	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

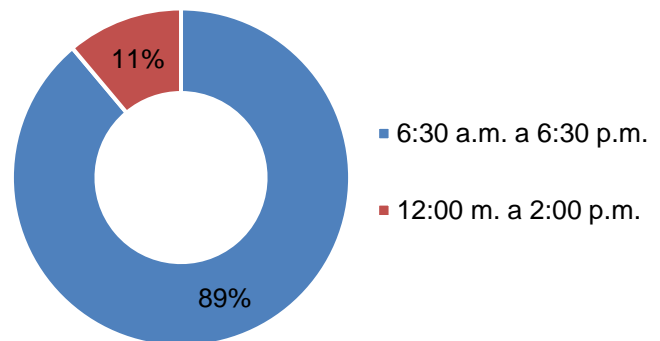


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 89% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., seguido de un 11% en la franja de las 12:00 A.M. a 2:00 p.m.

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

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	17
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

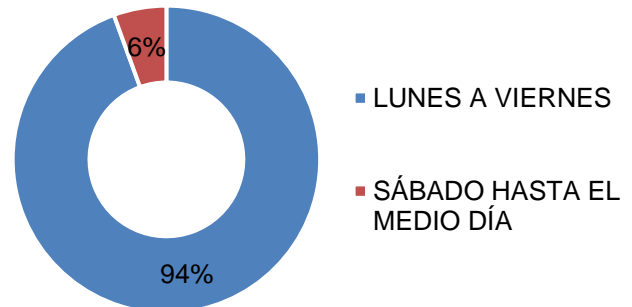


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 14 registran que el 94% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, seguido de un 6% de los encuestados muestra preferencia por el sábado hasta el mediodía.

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

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	13
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	11
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	8
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

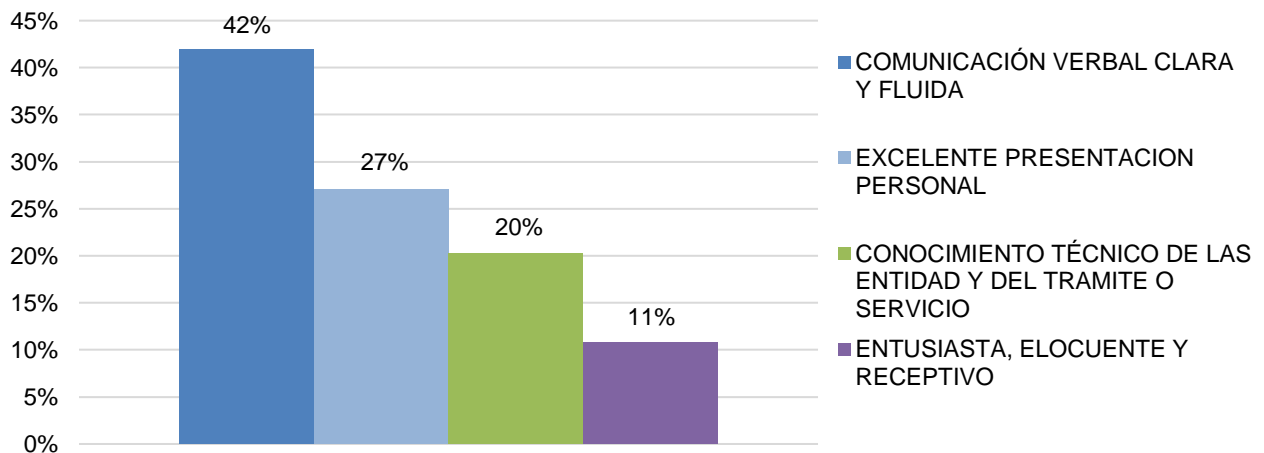


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 2023.

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 42% señaló como atributo ideal una comunicación verbal clara y fluida, el 27% busca excelente presentación personal y el 20% prefiere conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, también se presenta que el 11% de los encuestados busca entusiasta, elocuente y receptivo como atributos que debe tener un asesor ideal.

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

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	12
30 MINUTOS	6
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

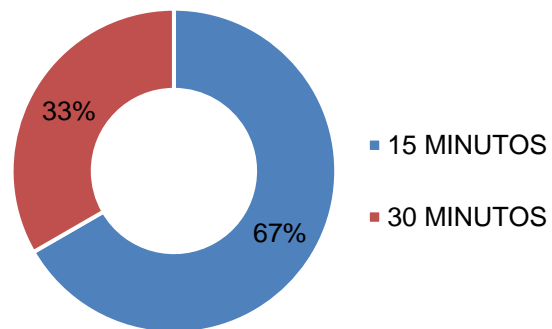


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 67% 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%.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	12
REDES SOCIALES	8
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	4
MENSAJE DE TEXTO	4
CORREO ELECTRONICO	4
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

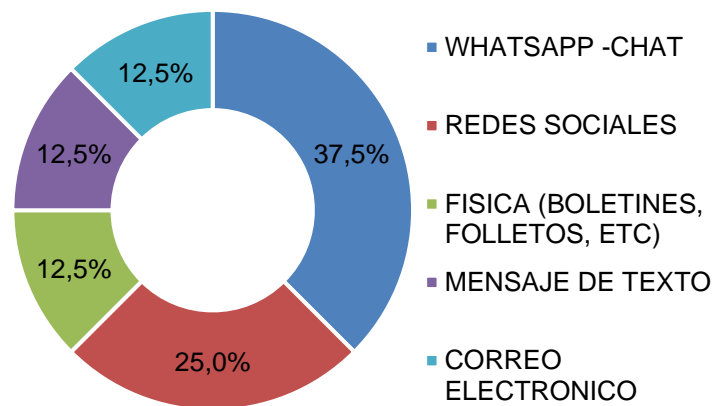


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 2023.

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 37,5% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, seguido de un 25% que señaló que prefiere por medio de redes sociales, y en menor cantidad con un 37,5% como sumatoria del 12,5% se encuentra las variables (En físico, correo electrónico y mensaje de texto)

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	15
COMODOS SOFÁ/SILLAS	10
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	10
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	6
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	4
PANTALLA DE TELEVISION	3
AIRE ACONDICIONADO	3
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

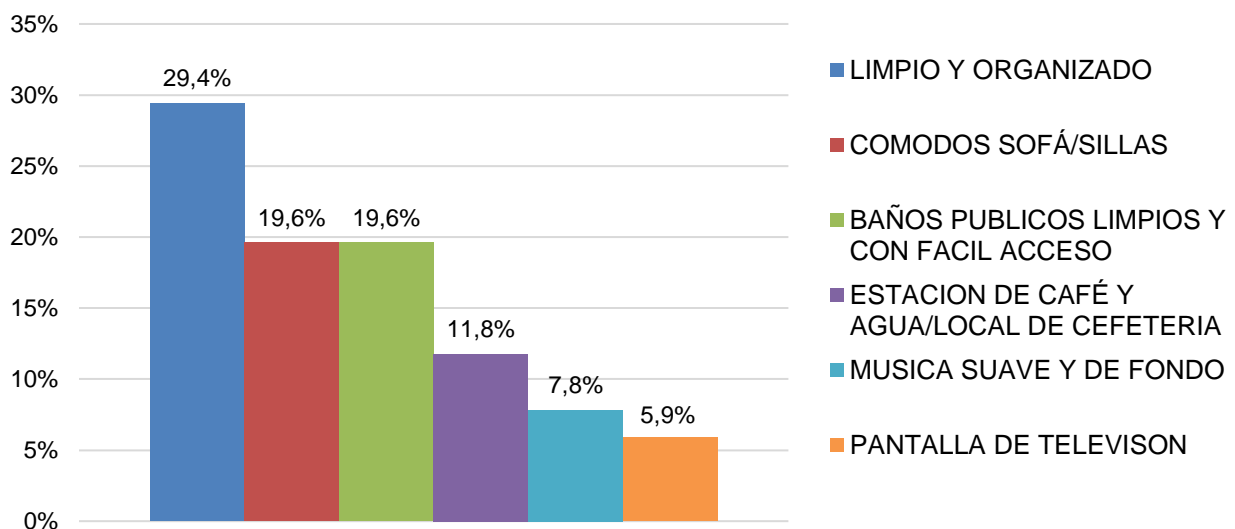


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 2023.

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 con una calificación del 29,4%, además encontramos cómodo sofá/sillas y baños públicos limpios

con una calificación del 19,6% y 19,6% cada una. Seguido de una estación de café con el 11,8%. En menor proporción, señalaron música suave de fondo y pantalla de televisión con calificaciones del 7,8% y 5,9% respectivamente.

### 6.1.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	12
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	9
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	6
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	5
TOTAL	32

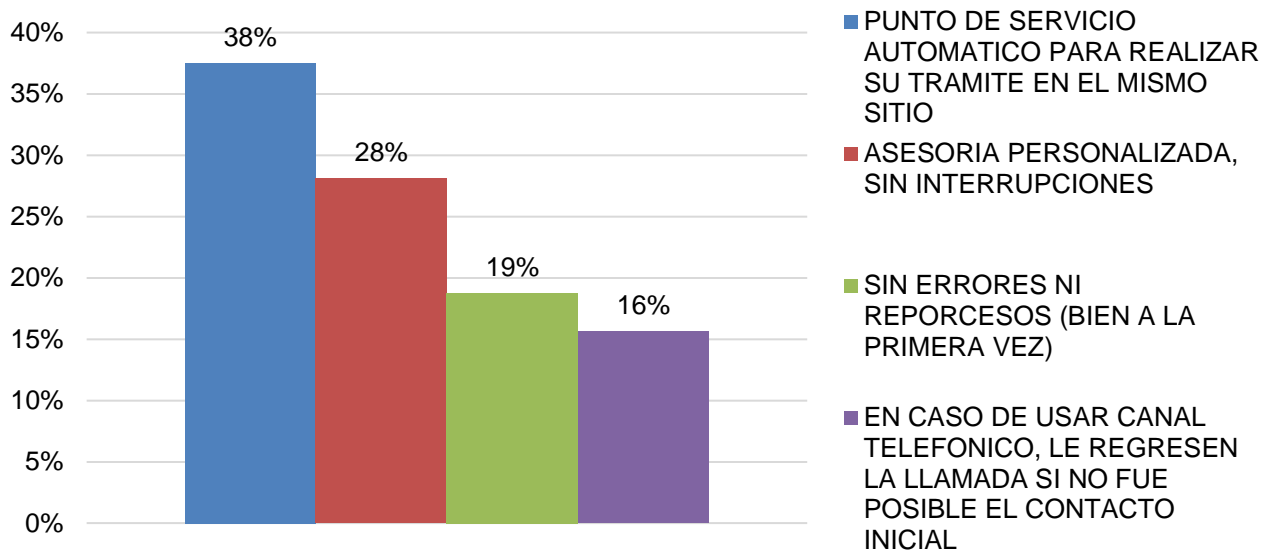


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 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 prefieren el servicio automático para realizar su trámite con el 38% y la asesoría personalizada con un 28%, por otro lado el servicio sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con el 19%, por otra parte encontramos en caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial con una calificación del 16%



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

RESPUESTA	TOTAL
SI	3
NO	15
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

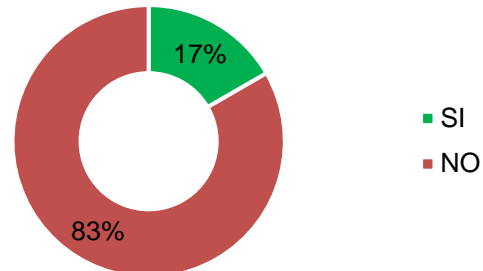


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 83% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que 17% se muestra interesado.

## 6.2. Oficina Territorial Centro –Sede Tuluá y Buga

Para el mes de septiembre del 2023, se aplicaron de manera presencial 50 encuestas de expectativas a los ciudadanos y grupos de valor, que accedieron a los trámites y servicios que ofrece la Oficina Territorial Centro, ubicada en el municipio de Tuluá y Buga.

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

### 6.2.1. Canal de atención ideal

CANAL	TOTAL
PRESENCIAL	28
VIRTUAL	14
TELEFONICO	8
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

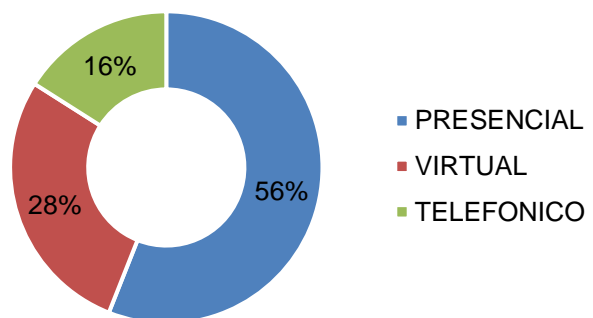


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 56% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 28%. Y un 16% prefiere el canal telefónico.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	40
NO	10
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

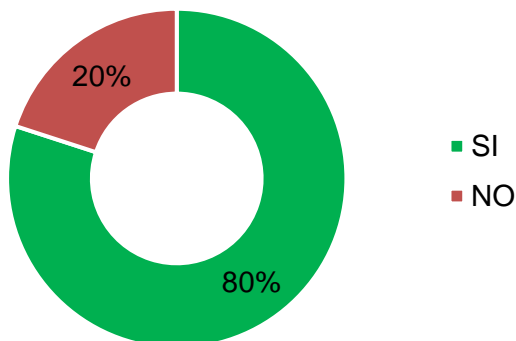


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 80% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 20% no se muestra interesado.

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

FRANJA HORARIA	TOTAL
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	42
12:00 m. a 2:00 p.m.	5
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	3
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

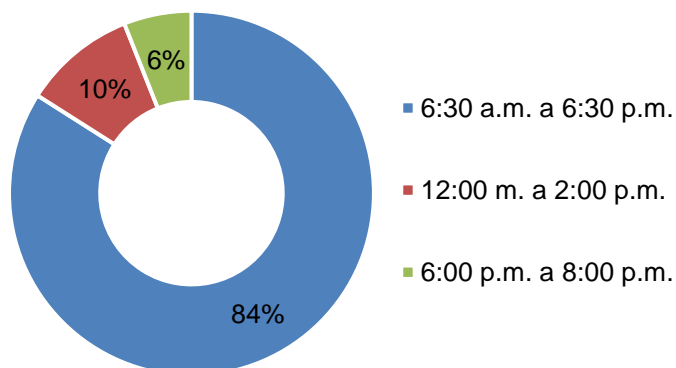


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 84% 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%, manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m. y por ultimo un 3% en el horario de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

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

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	48
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

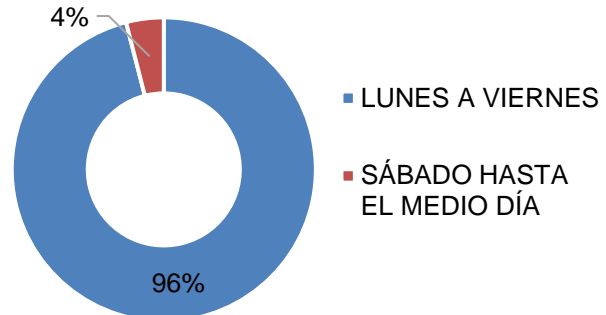


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 24 registran que el 96% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 4% 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	31
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	20
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	15
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	8
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

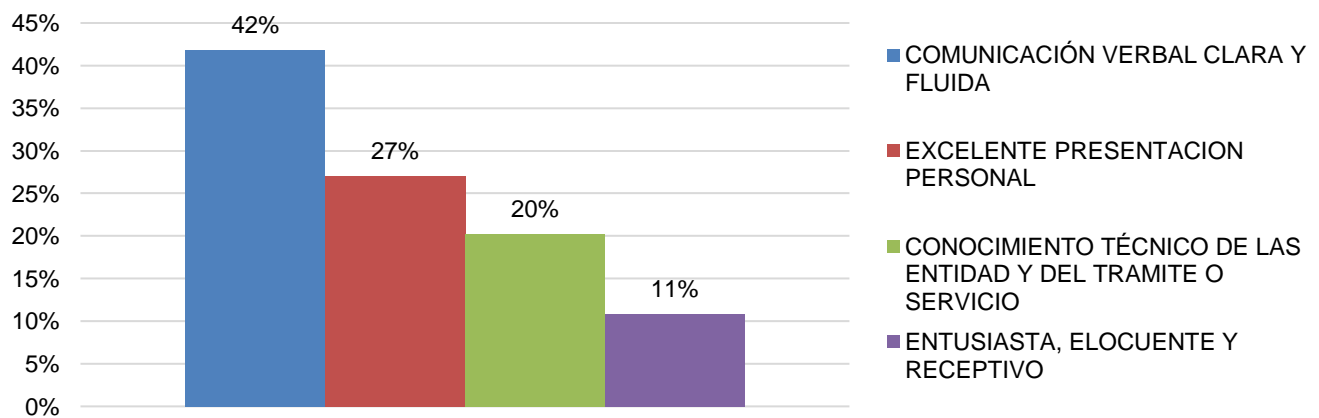


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 2023.

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 42% de las respuestas destacó una comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, seguido de una excelente presentación personal con el 27%. Asimismo, señalaron conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio con el 20%, además de una actitud entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 11%.

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

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	42
30 MINUTOS	8
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

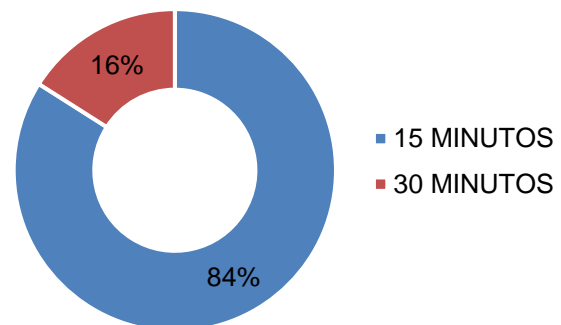


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 2023.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 84% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 16% que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	24
REDES SOCIALES	17
CORREO ELECTRONICO	16
MENSAJE DE TEXTO	12
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	7
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

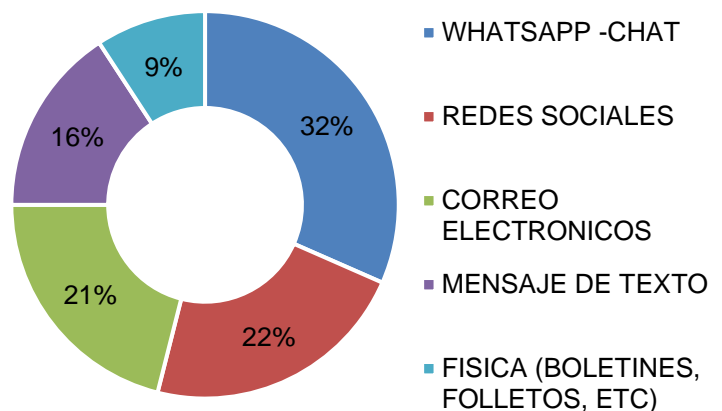


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 2023.

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 32% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 22%, 21% y 16% que señaló que prefiere, redes sociales, correo electrónico y mensaje de texto respectivamente, el 9 % prefieren recibir información mediante físico (boletines, folletos, etc.)

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	34
COMODOS SOFÁ/SILLAS	25
AIRE ACONDICIONADO	19
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	18
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	5
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	4
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>

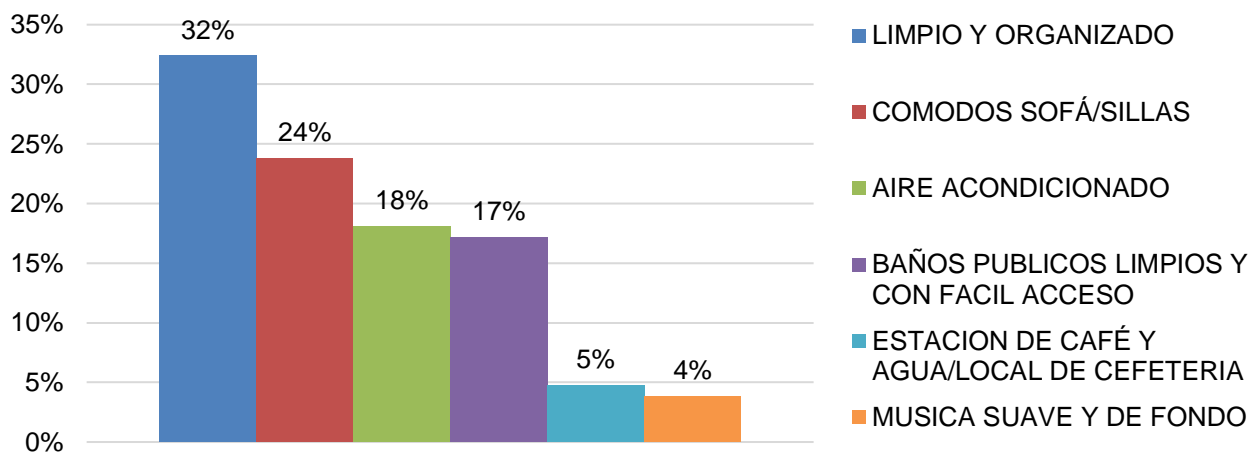


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 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 el 32% de ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe ser limpio y organizado, en un 24%, cómodos con sofás/sillas y 18% con acceso a aire acondicionado, por otra parte, en un 17% baños públicos limpios y con fácil acceso y finalizando en un 5% y 4% se señalaron aspectos como estación de café y/o local de cafetería y música suave de fondo.

### 6.2.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	25
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	19
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	18
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	9
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

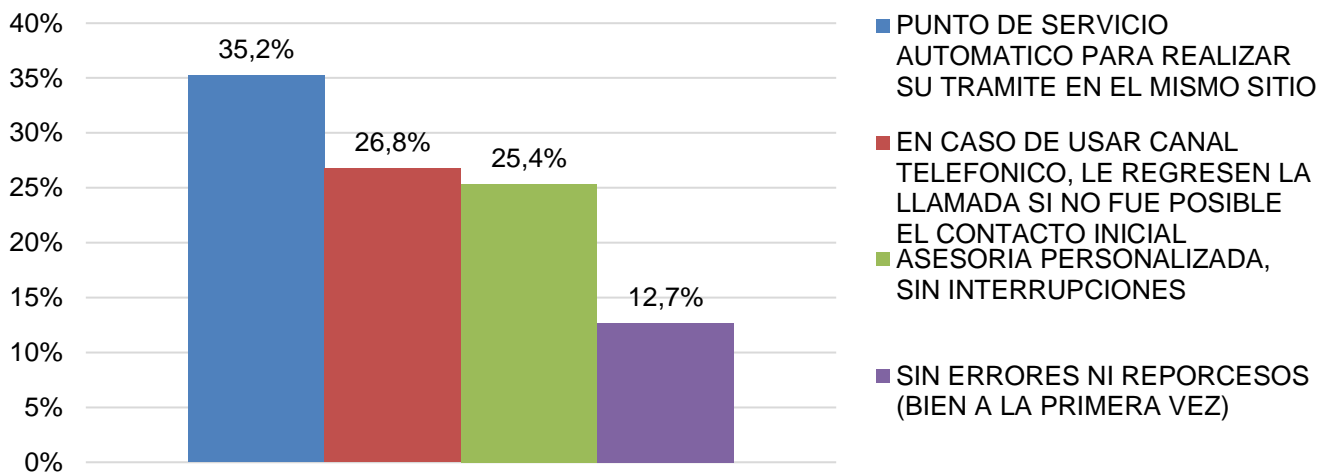


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Septiembre 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 35,2% Prefiere un punto de servicio automático para realizar sus trámites, sin embargo, encontramos que en caso de usar canal de telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial con un 26,8%, por otra parte se considera que el servicio ideal debe de tener asesorías personalizadas, sin interrupciones con una calificación del 25,4, seguido de un servicio sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con una calificación del 12,7%

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	50
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

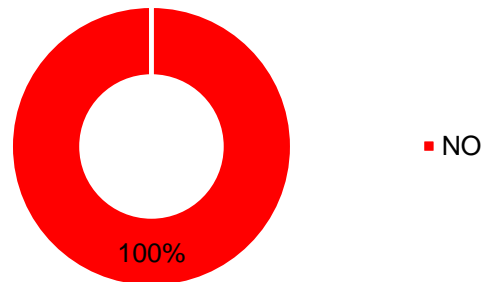


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - sede Tuluá y Buga durante septiembre del 2023.

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 analizó que los contribuyentes presentan mayor expectativa para atención de manera presencial con un 70% seguido del canal virtual con un 24% y un 6% prefieren el canal telefónico.
- El 52,3% de las personas que fueron encuestados prefieren que sus trámites o servicios sean entregados a domicilio y un porcentaje del 47,6% prefieren que no sea entregado a domicilio, en menor proporción encontramos no sabe no responde con un 0,1%.
- El 84% 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 11% 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%.
- El 87,8% 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 sábados hasta medio día con un 12%.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal es conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicios que son prestados con el 41% de los encuestados, seguido de la comunicación verbal clara y fluida con el 31%, en menor proporción encontramos la variable entusiasta, elocuente y receptivo con el 11%
- El 90% 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 56% y 34% respectivamente, un porcentaje del 10% prefiere un tiempo máximo de 1 hora.

- El 30% de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat, correo electrónico y redes sociales, seguido del 23% prefieren comunicación mediante correo electrónico.
- La expectativa de ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica tener espacios limpios y organizados, seguido de cómodos sofás/sillas, además de presentar una estación de café y agua.
- El 39,3% de los encuestados imagina el servicio ideal con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, además de asesorías personalizadas y sin interrupciones, con calificación del 29,2%.
- 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 en las calificaciones del 33,3% y el no recibir tramites a domicilio con una calificación del 61,1%
  - 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 89% y un 11% para el horario de 12:00 p.m. a 2:00p.m
  - Muestran preferencia por medio digitales como WhatsApp – Chat, correo electrónico y redes sociales para recibir información de la entidad con el 87,5% de los encuestados.
  - El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano debe contar con un lugar limpio y organizado, cómodos sofás con calificaciones del 29,4% y 19,6% respectivamente, además Baños públicos limpios y con fácil acceso con el 19,6%
  - Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio con un 38% y asesorías personalizadas con un 28%.
- 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 80% de los encuestados y el 20% 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 75% de los encuestados.
  - Indican que el servicio ideal debería ser asesorías personalizadas y sin interrupciones con una calificación del 25,4%, además de presentar un punto de



servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, los cuales presentan el 35,2% de los encuestados.

## 8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y grupos de valor, 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 al lenguaje claro; esto con el objetivo principal de mejorar la calidad en la que se remite todo tipo de información y así mismo enfocarse en las habilidades comunicativas de los funcionarios, cumpliendo así con las expectativas de los ciudadanos.
- II. Se hace una recomendación importante respecto a la Secretaría de las TIC. Se sugiere que se implementen estrategias de comunicación con los ciudadanos a través de medios electrónicos, tales como WhatsApp, redes sociales, correo electrónico, entre otros, Esta recomendación busca adaptar nuestros métodos de comunicación a las expectativas y necesidades cambiantes de la ciudadanía, garantizando una mayor transparencia y accesibilidad en nuestras acciones como entidad gubernamental.
- III. Realizar mesas de trabajo con las dependencias directamente involucradas en la mejora de la percepción ciudadana, socializando los informes semestrales, con el fin de crear planes de mejoramiento para contribuir a la mejora continua.
- IV. Con el propósito de reforzar la calidad del servicio ofrecido, se recomienda llevar a cabo una campaña de sensibilización dirigida a los funcionarios. Dicha actividad se centrará en destacar las cualidades fundamentales para un servicio óptimo, incluyendo la actitud proactiva, en el manejo de un buen lenguaje claro frente a la atención al usuario.

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

- ✓ El 22 de septiembre se emitió circular interna citando a las dependencias a la socialización de los informes del primer semestre de la vigencia 2023, mediante SADE No. 2023361191.
- ✓ Para dar gestión a la recomendación IV, el día el 28 septiembre se llevó a cabo la socialización de los informes de percepción del primer semestre de la vigencia 2023, quedando como evidencia el acta No.119, 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 3 sensibilizaciones al equipo del módulo de atención en articulación con las dependencias referente a los Trámites, servicios y OPA de la U.A.E Rentas, Departamento de Jurídica y U.A.E. de Catastro, quedando como evidencia las actas No.112, 113 y 118.

Cordialmente,

LUZ ANGELA PARUMA GONZALEZ  
Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión (E)  
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano – Expectativas.