

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS
AGOSTO DE 2023**

Santiago de Cali, 15 septiembre 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 agosto 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 agosto, se aplicaron 862 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
AGOSTO 2023**

**CANAL DE ATENCIÓN
IDEAL**



63 %

Presencial

**TRÁMITES Y SERVICIOS
ENTREGADOS A DOMICILIO**



66 %

Aceptación

**FRANJA HORARIA PREFERIDA
PARA HACER TRÁMITES
Y SERVICIOS**



79 %

6:30 am a 6:30 pm

**DÍAS PREFERIDOS PARA
HACER TRÁMITES Y SERVICIOS**



84,7 %

Lunes a Viernes

**TIEMPO DE ESPERA
MÁXIMO PARA HACER
TRÁMITES Y SERVICIOS**



61 %

15 minutos

**MEDIO PREFERIDO PARA
RECIBIR INFORMACIÓN**



31,8 %

Whatsapp-chat

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



39 %

Conocimiento técnico de la entidad y
del trámite o servicio



35 %

Comunicación verbal, clara y fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



17,6 %

cómodos sofás/sillas



16 %

Aire acondicionado

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



22,7 %

Asesorías personalizadas, sin interrupciones



41,8 %

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 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 y 31 de agosto del 2023, se aplicaron 862 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	541
VIRTUAL	238
TELEFONICO	83
TOTAL	862

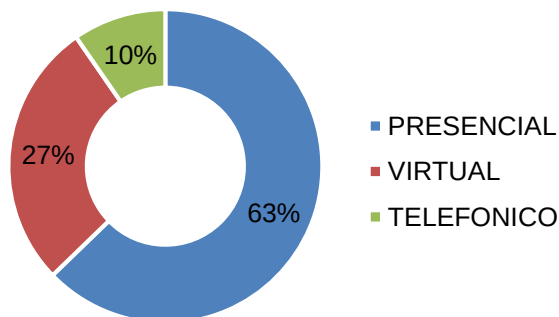


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.

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

La tabla y gráfico 1 muestran que el 63% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del virtual, con el 27%. Se destaca un porcentaje que indicó preferencia por el canal telefónico, siendo tan solo el 10%.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	569
NO	293
TOTAL	862

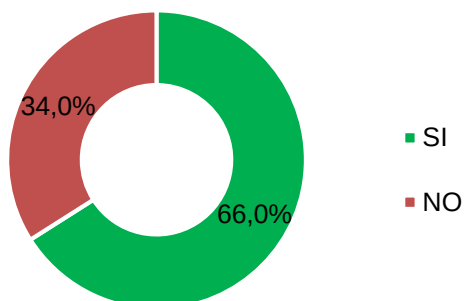


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de agosto 2023.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 66% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, mientras que el 34% expresó que no lo prefiere así.

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

FRANJA HORARIA	TOTAL
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	680
12:00 m. a 2:00 p.m.	146
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	36
Total	862

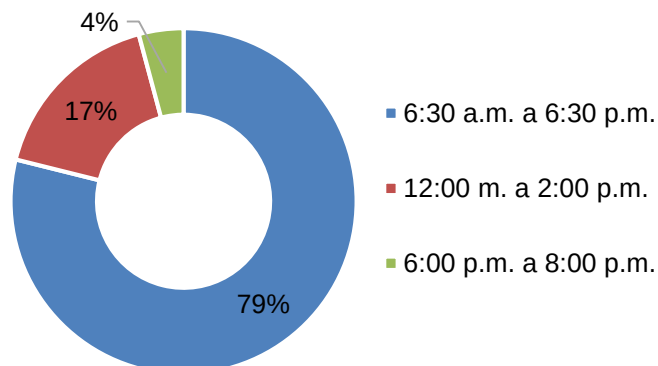


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de agosto 2023.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 79% de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 17% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 A.m. a 2:00 p.m. 4% 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	730
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	129
NS/NR	3
TOTAL	862

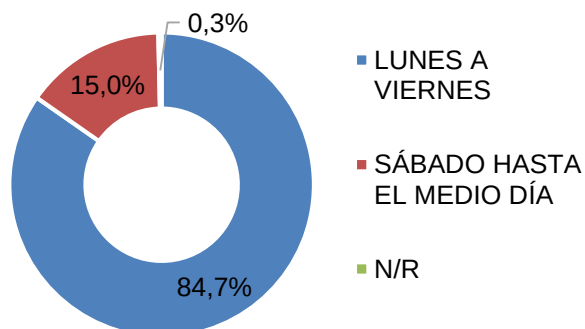


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de agosto 2023.

La tabla y gráfico 4 registran que el 84,7% 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. Seguido del 0,3% 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	481
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	427
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	271
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	50
TOTAL	1229

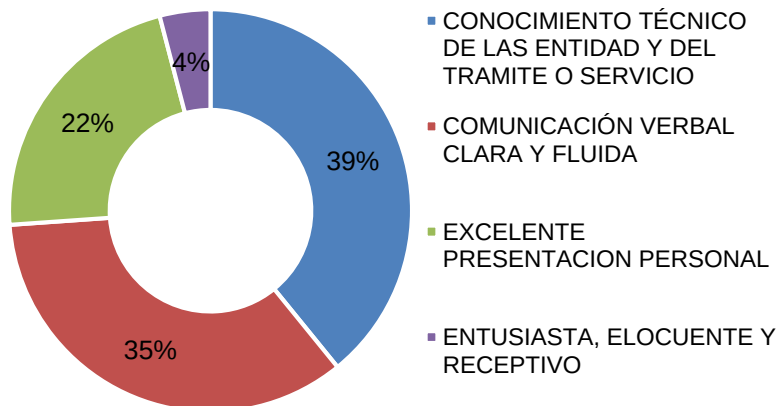


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de agosto 2023.

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 39% 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 35%, como el atributo que debe tener un asesor ideal. Así mismo, el 22% resaltó la excelente presentación personal, seguida del 4% entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal.

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

VARIABLE TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	521
30 MINUTOS	276
1 HORA	64
NS/NR	1
TOTAL	862

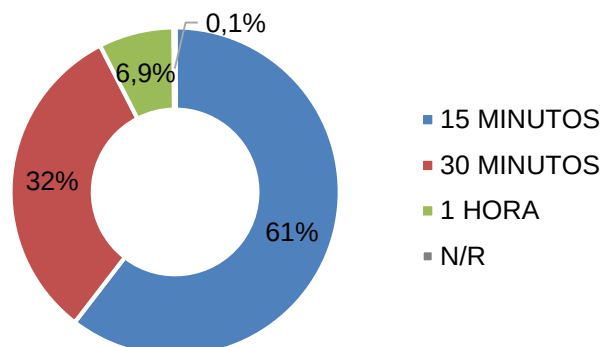


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de agosto 2023.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 61% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 32% que indicó que esperaría máximo 30 minutos. Tan solo un 6,9% expresó que esperaría máximo una hora. Además de un mínimo porcentaje del 0,1% que se abstuvo de responder.

5.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

PREFERENCIA PARA SOLICITAR INFORMACION	CANTIDAD
WHATSAPP -CHAT	390
CORREO ELECTRONICO	264
REDES SOCIALES	255
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	171
MENSAJE DE TEXTO	146
TOTAL	1.226

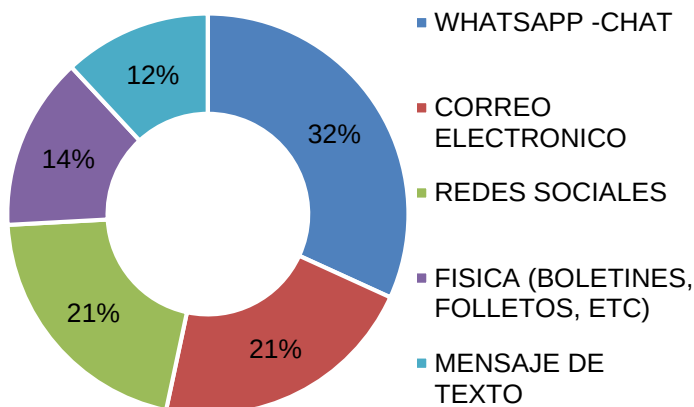


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de agosto 2023.

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 32% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp -chat, seguido del 21% que señaló que prefiere información por medio electrónicos. En menor proporción indicaron física (boletines, folletos, etc.) y mensajes de texto, con un 14% y 12% respectivamente.

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
COMODOS SOFÁ/SILLAS	455
AIRE ACONDICIONADO	410
LIMPIO Y ORGANIZADO	374
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	245
BUENA SEÑALIZACION	197
NOTICIAS	178
PANTALLA DE TELEVISION	178
TUTORIALES DE TRAMITES	178
BUENA ILUMINACION	161
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	100
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	81
UNA TIENDA O UN ALMACEN	34
N/R	2
TOTAL	2593

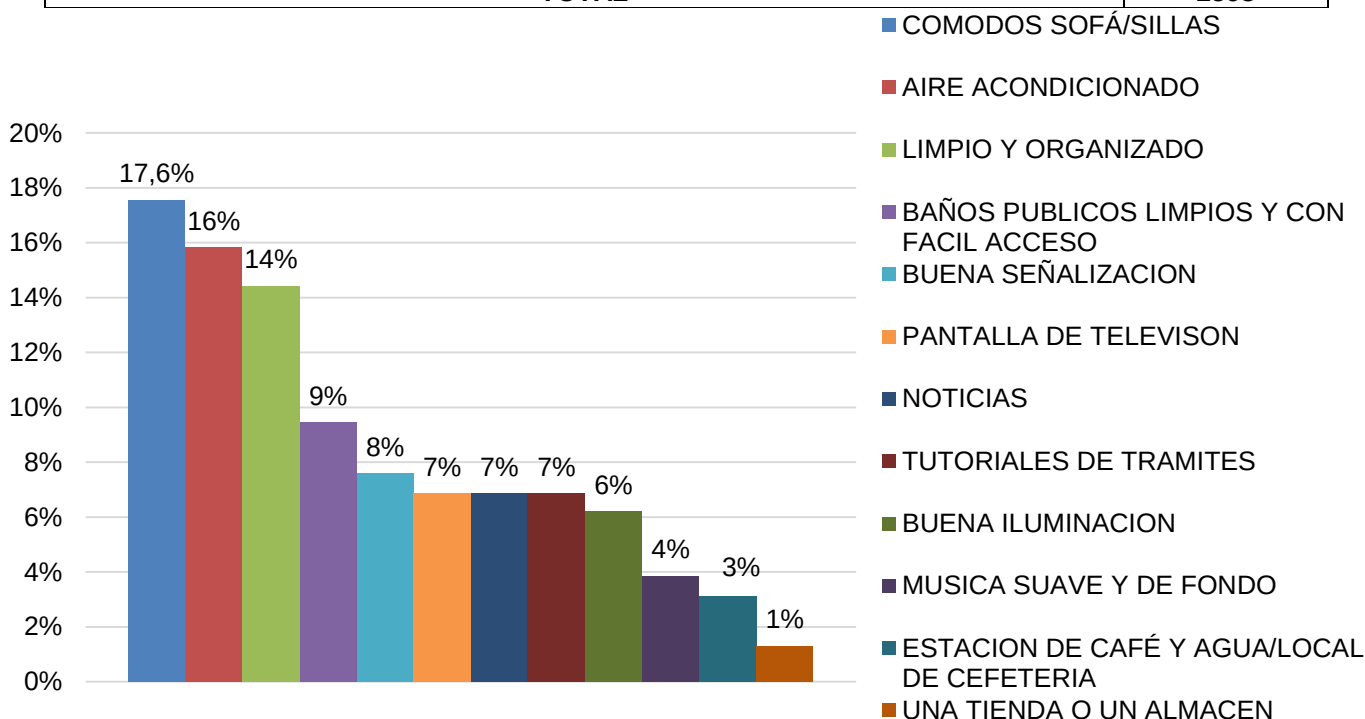


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de agosto 2023.

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 cómodos sofá/sillas con un 17,6%, seguido de un aire acondicionado, limpio y organizado y baños públicos limpios con

un 16%, 14%, 9% respectivamente. En menor proporción se encuentran una buena señalización con un 8%, la variable pantalla de televisión, noticias y tutoriales presentan la misma calificación del 7%, además encontramos en bajas proporciones una estación de café y agua, y una tienda o almacén con calificaciones del 3% y 1% respectivamente.

5.9. Características del servicio ideal

SERVICIO IDEAL	CANTIDAD
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	516
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	280
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	270
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	169
NO RESPONDE	1
TOTAL	1236

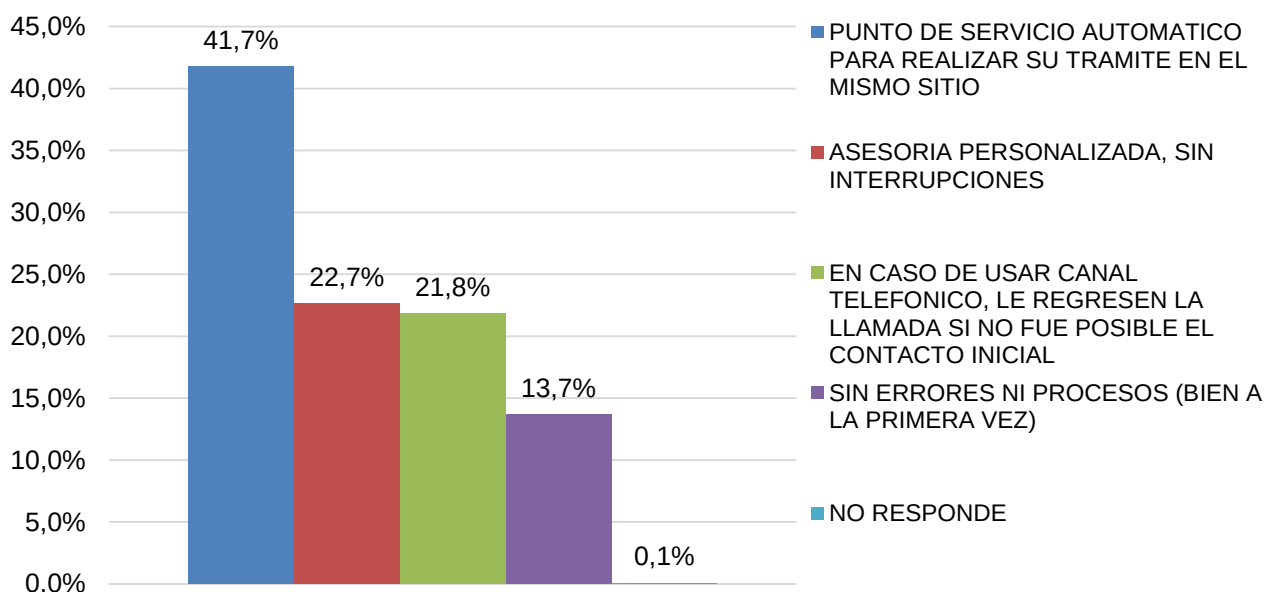


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de agosto 2023.

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 41,7% muestra preferencia de tener un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, seguido de asesoría personalizada con el 22,7%, en caso de usar un canal telefónico se les regresen las llamadas a los usuarios con un 21,8%, sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con 13,7% y el 0,1% se abstuvieron de responder.

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	626
SI	235
NS/NR	1
TOTAL	862

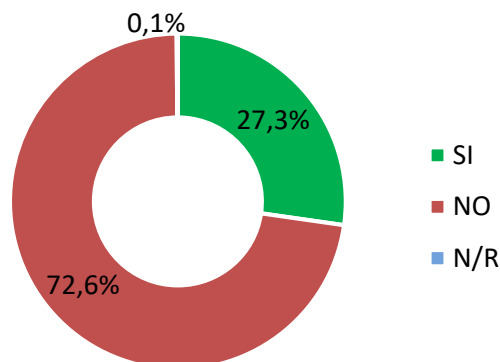


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de agosto 2023.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 72,6% 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 interesados, Donde el 0,1% se abstuvo de responder la pregunta.

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 agosto del 2023, se aplicaron de manera presencial 20 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	18
VIRTUAL	2
TOTAL	20

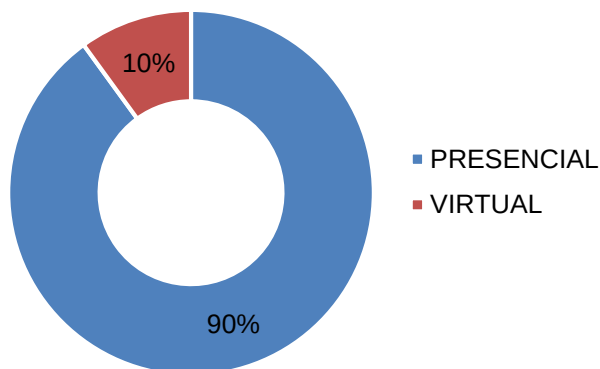


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de agosto 2023.

La tabla y gráfico 11, muestran que 19 ciudadanos encuestados manifestaron preferencia por el canal de atención presencial con una calificación del 90% 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 10%.

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

RESPUESTAS	TOTAL
SI	11
NO	9
TOTAL	20

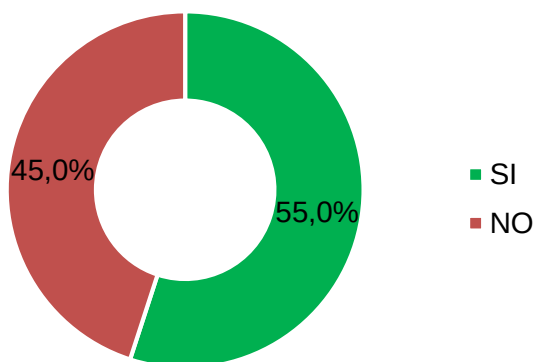


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de agosto 2023.

La tabla y gráfico 12 revelan que el 55,0% de los encuestados manifestó que les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, seguido del 45,0% que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio.

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

FRANJA HORARIA	TOTAL
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	18
12:00 m. a 2:00 p.m.	2
TOTAL	20

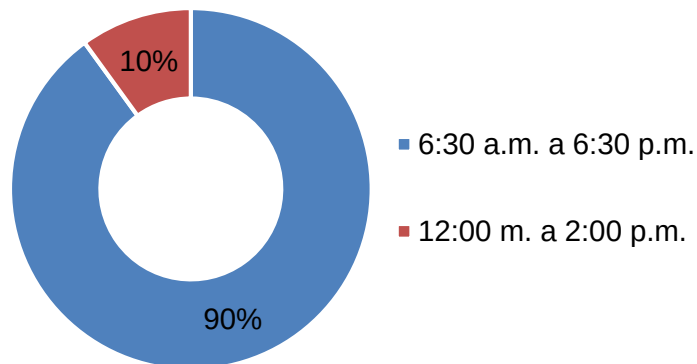


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 90% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., seguido de un 10% 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
NS/NR	2
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	1
TOTAL	20

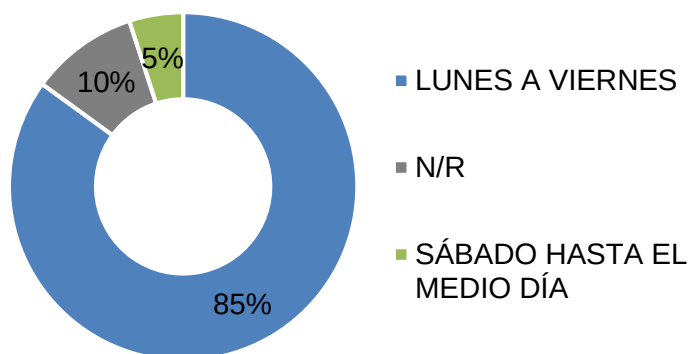


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 14 registran que el 85% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, seguido de un 5% de los encuestados muestra preferencia por el sábado hasta el mediodía y un 10% de los encuestados se abstuvo de responder.

6.1.5. Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	14
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	12
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	10
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	2
TOTAL	38

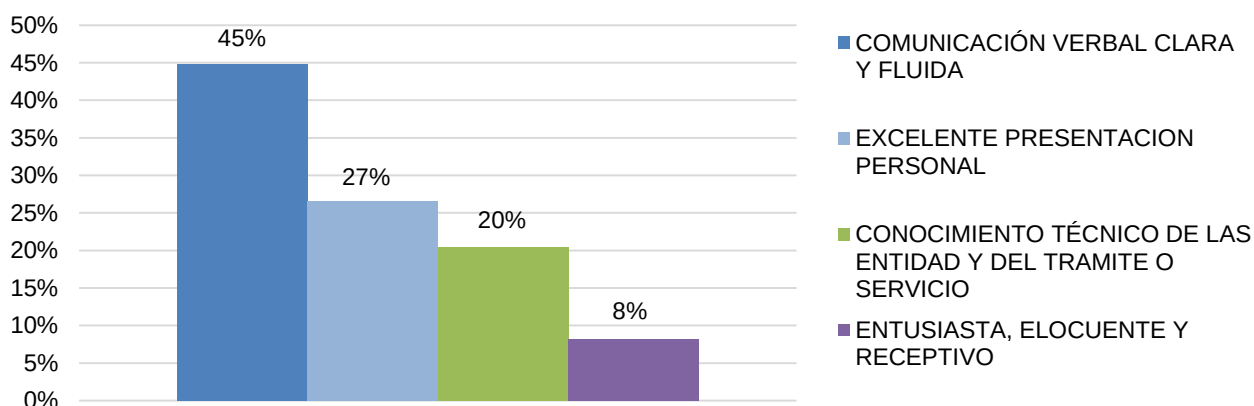


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 2023.

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 45% 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 8% 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	14
30 MINUTOS	6
TOTAL	20

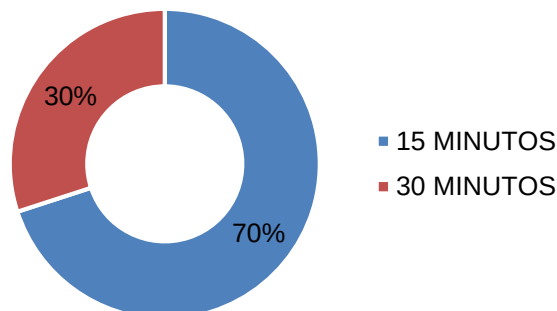


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 70% 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 30%.

6.1.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	11
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	11
MENSAJE DE TEXTO	7
REDES SOCIALES	5
CORREO ELECTRONICO	2
TOTAL	36

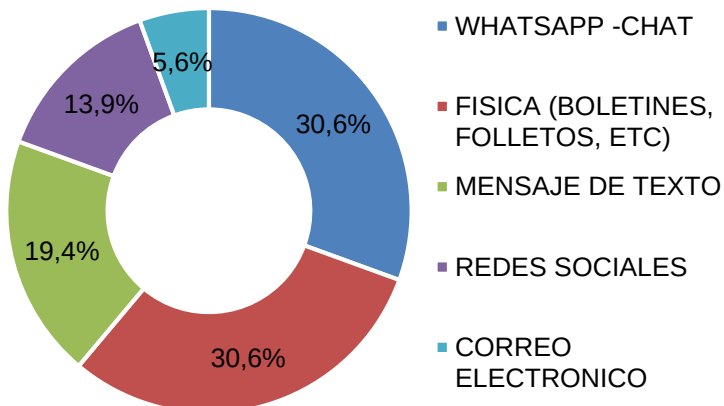


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 2023.

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 30,6% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, seguido de un 30,6% que señaló que prefiere física (boletines, folletos, etc.), además el 38,8% prefiere tener una comunicación por medios electrónicos (mensajes de texto, redes sociales y correo electrónico)

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	14
COMODOS SOFÁ/SILLAS	13
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	12
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	6
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	3
PANTALLA DE TELEVISION	3
TOTAL	53

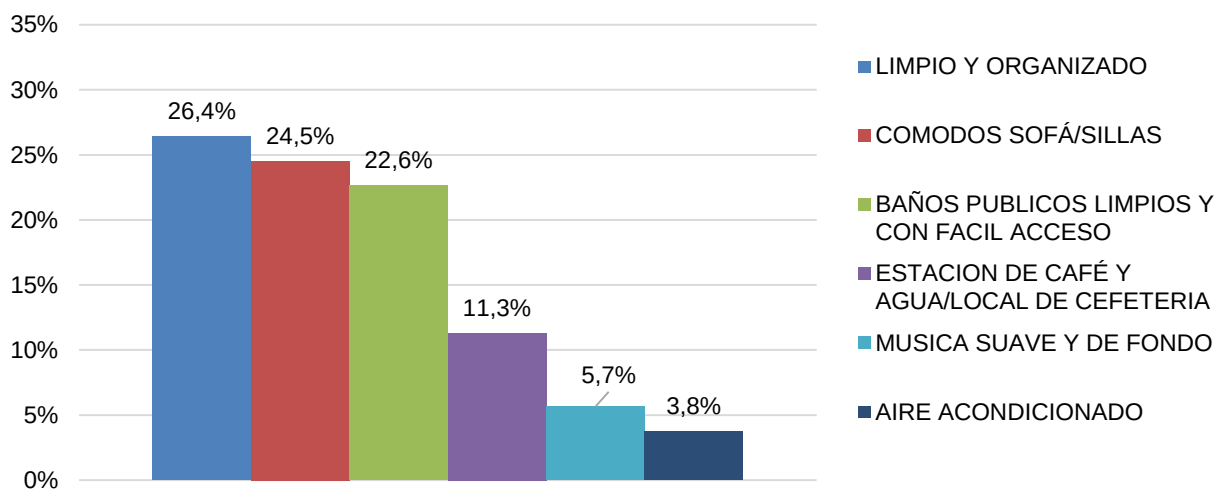


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 2023.

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 26,4%, además encontramos cómodo sofá/sillas y baños públicos limpios con una calificación del 24,5% y 22,6% cada una. Seguido de una estación de café con el 11,3%. En menor proporción, señalaron aire acondicionado y música suave de fondo con calificaciones del 3,8% y 5,7% respectivamente.

6.1.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	13
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	10
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	7
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	5
TOTAL	35

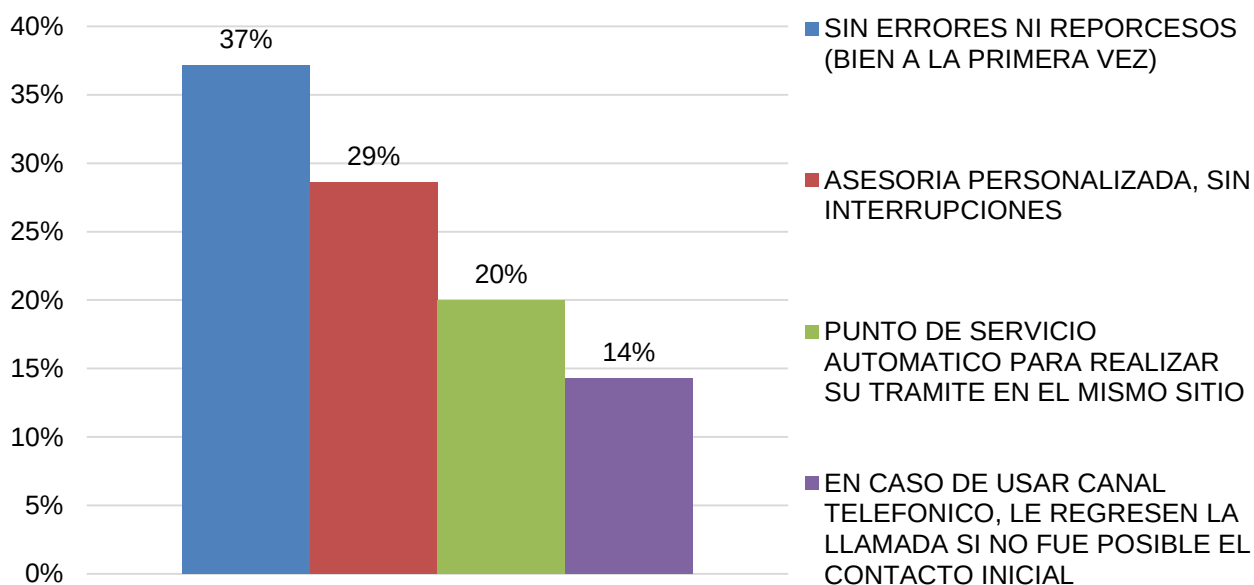


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 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 sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con el 37%, con un 29% se evidencia preferencia de asesorías personalizada, por otro lado el servicio ideal se prefiere con un punto de servicio automático para realizar su trámite con el 20%, 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 20%

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	19
SI	1
TOTAL	20

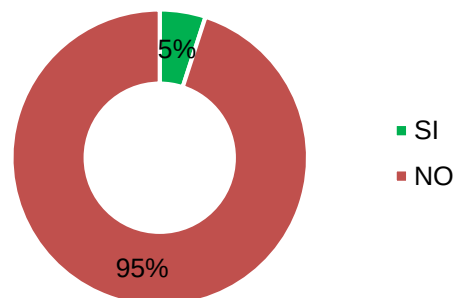


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 95% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, mientras que 5% se muestra interesado.

6.2. Oficina Territorial Centro –Sede Tuluá y Buga

Para el mes de agosto del 2023, se aplicaron de manera presencial 40 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	25
VIRTUAL	12
TELEFONICO	3
TOTAL	40

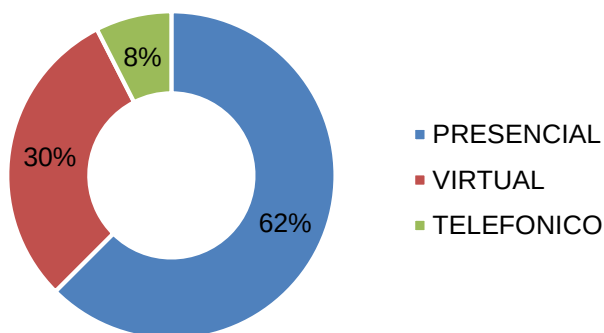


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 62% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal virtual con el 30%. Y un 8% prefiere el canal telefónico.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	36
NO	4
TOTAL	40

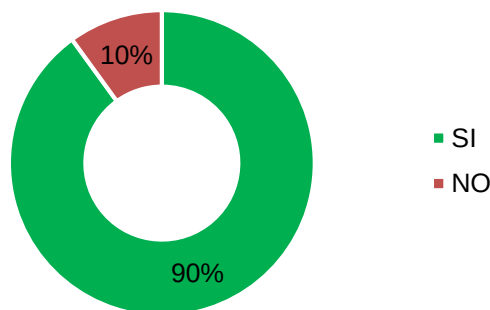


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 90% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio. Mientras que el 10% 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.	34
12:00 m. a 2:00 p.m.	6
TOTAL	40

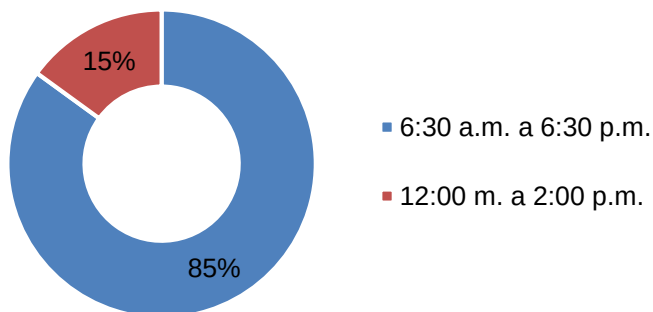


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 85% de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios; seguido del 15%, manifestó preferencia por un horario entre las 12:00 m y las 2:00 p.m.

6.2.4. Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	39
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	1
TOTAL	40

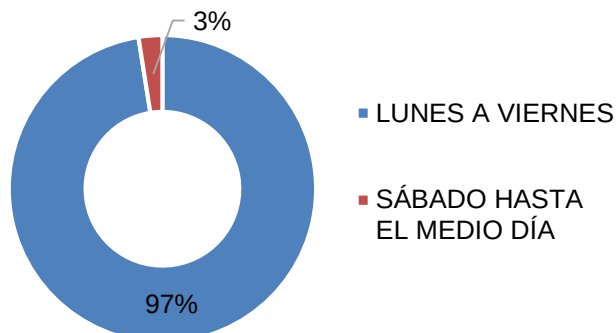


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 24 registran que el 97% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 3% 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	22
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	13
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	10
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	4
TOTAL	49

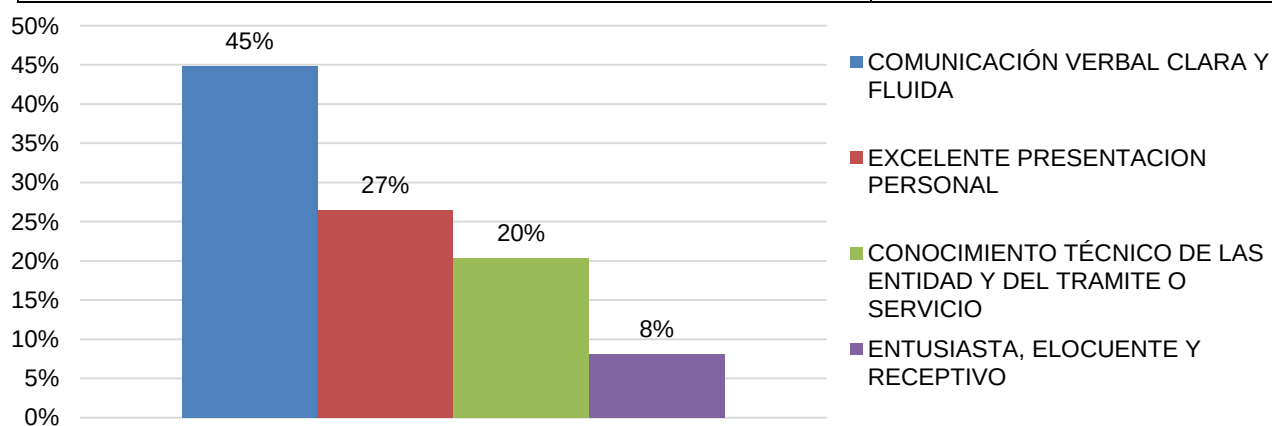


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

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 45% 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% y señalaron una actitud entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal con el 8%.

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

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	35
30 MINUTOS	5
TOTAL	40

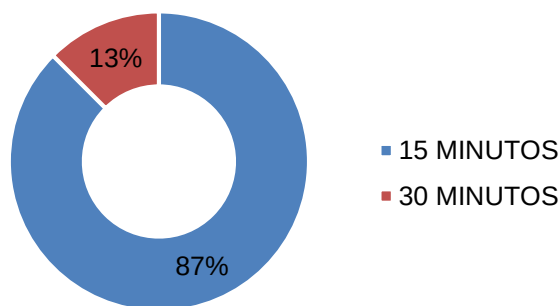


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 87% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 13% que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

6.2.7. Medio de preferencia para recibir información de la entidad

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	22
CORREO ELECTRONICO	9
REDES SOCIALES	4
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	7
MENSAJE DE TEXTO	7
TOTAL	49

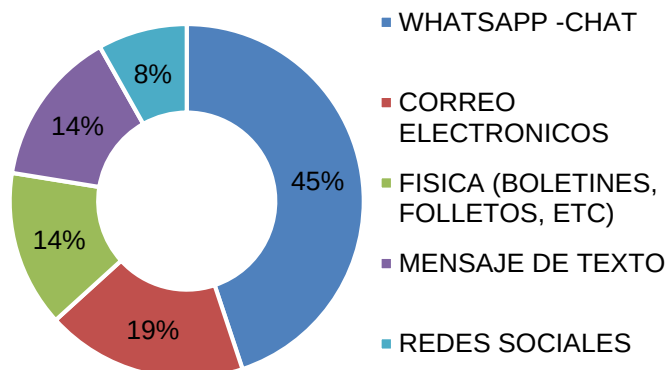


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

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 45% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 29%, 14% y 14% que señaló que prefiere, correo electrónico, mensajes de texto, físico (boletines, folletos, etc.) respectivamente, el 8% prefieren recibir información mediante redes sociales.

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

CARACTERISTICAS	TOTAL
COMODOS SOFÁ/SILLAS	25
LIMPIO Y ORGANIZADO	23
AIRE ACONDICIONADO	20
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	19
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	8
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	5
PANTALLA DE TELEVISION	4
N/R	1
TOTAL	105

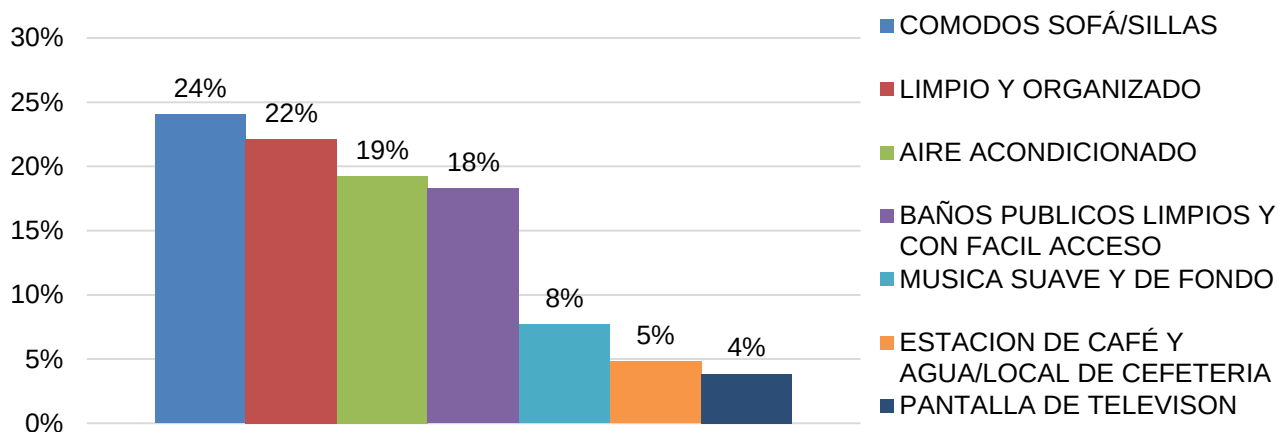


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

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 24% de representación en los encuestados, debe tener espacios limpio y organizados con el 22%, baños públicos limpios y con fácil acceso 18%, un lugar con aire

acondicionado con una calificación del 19%. En menor proporción, se señalaron aspectos como estación de café y/o local de cafetería y una pantalla de televisión con un 5% y 4% respectivamente.

6.2.9. Características del servicio ideal

CARACTERISTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	16
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	13
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	12
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	11
TOTAL	52

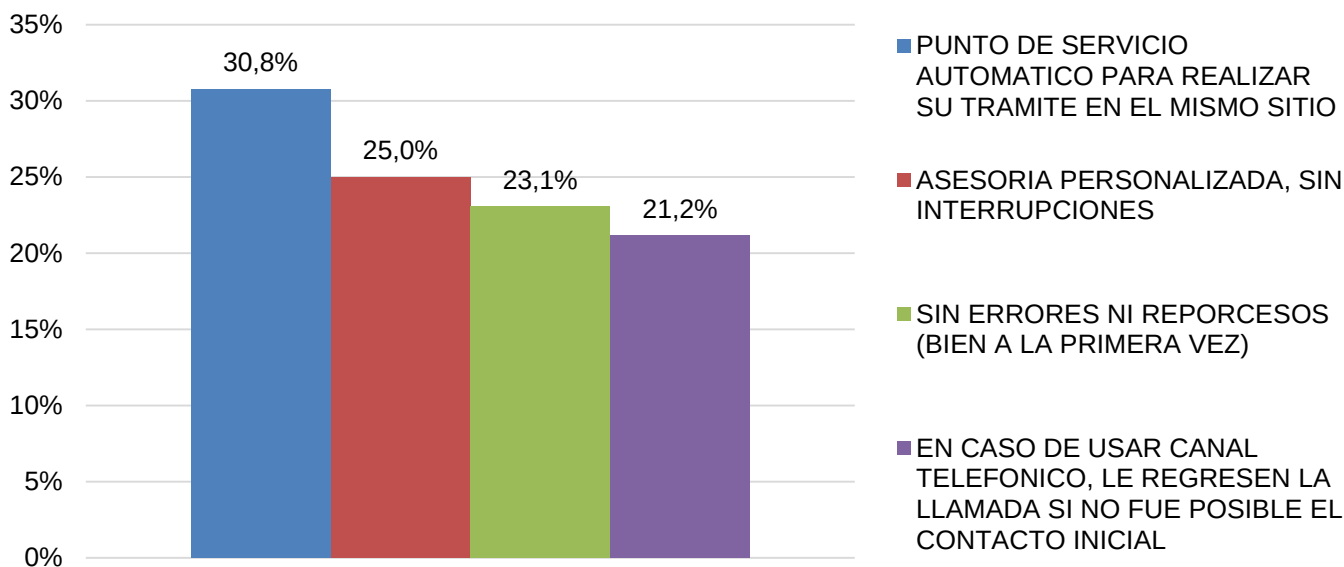


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados.
Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de Agosto 2023.

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 30,8% Prefiere un punto de servicio automático para realizar sus trámites y se considera que el servicio ideal debe de tener asesorías personalizadas, sin interrupciones con una calificación del 25%, seguido de un servicio sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con una calificación del 23,1%, por otra parte encontramos que en caso de usar canal de telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial con un 21,2%.

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	40
TOTAL	40

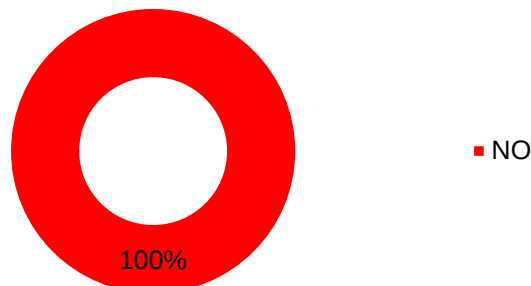


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - sede Tuluá y Buga durante agosto del 2023.

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 63% seguido del canal virtual con un 27% y un 10% prefieren el canal telefónico.
- El 66,1% de las personas que fueron encuestados prefieren que sus trámites o servicios sean entregados a domicilio y un porcentaje del 34,0% prefieren que no sea entregado a domicilio.
- El 79% 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 17% 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 4%.
- El 84,7% 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 15%.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal es conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicios que son prestados con el 39% de los encuestados, seguido de la comunicación verbal clara y fluida con el 35%, en menor proporción encontramos la variable entusiasta, elocuente y receptivo con el 4%

- El 93% 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 61% y 32% respectivamente, un porcentaje del 7% prefiere un tiempo máximo de 1 hora.
- El 74% de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat, correo electrónico y redes sociales, seguido del 12% prefieren comunicación mediante mensajes de texto.
- 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 y que presenten aire acondicionado.
- El 41,7% 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 22,7%.
- 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 55,0% y el no recibir tramites a domicilio con una calificación del 45%
 - 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 90% y un 10% 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 50,1% 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 26% y 25% respectivamente, además Baños públicos limpios y con fácil acceso con el 23%
 - Indican que el servicio ideal debe contar con un servicio sin errores, ni reprocesos con un 37% y asesorías personalizadas con un 29%.
- 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 90% de los encuestados y el 10% 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 72% de los encuestados.
 - Indican que el servicio ideal debería ser asesorías personalizadas y sin interrupciones con una calificación del 25%, además de presentar un punto de

servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, los cuales presentan el 30,8% 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. Socializar al Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional (DADI) las expectativas presentadas desde las oficinas territoriales centro y norte, para mejorar la prestación del servicio.
- IV. 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

8.1. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ El 22 de agosto 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 agosto 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.