

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS
OCTUBRE DE 2023**

Santiago de Cali, 15 noviembre 2023

Elaborado por: Diana Molano Rodríguez – Profesional Universitario

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	4
3.	RESUMEN	4
4.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	6
5.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL NIVEL CENTRAL.....	8
5.1	Canal de atención ideal	8
5.2	Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios.....	8
5.3	Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios	9
5.4	Día preferido para hacer sus trámites o servicios	9
5.5	Características o atributos del asesor ideal	10
5.6	Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio	10
5.7	Medio de preferencia para recibir información de la entidad.....	11
5.8	Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios	11
5.9	Características del servicio ideal	12
5.10	Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.....	13
6.	ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO.....	14
6.1	Oficina Territorial Norte	14
6.1.1	Canal de atención ideal	14
6.1.2	Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios.....	15
6.1.3	Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios	15
6.1.4	Día preferido para hacer sus trámites o servicios	16
6.1.5	Características o atributos del asesor ideal	16
6.1.6	Tiempo de espera máxima o para realizar su trámite o servicio	17
6.1.7	Medio de preferencia para recibir información de la entidad.....	17
6.1.8	Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios	18
6.1.9	Características del servicio ideal	19
6.1.10	Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.....	20
6.2	Oficina Territorial Centro –Sede Tuluá y Buga.....	20
6.2.1	Canal de atención ideal	20

6.2.2	Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios.....	21
6.2.3	Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios.....	21
6.2.4	Día preferido para hacer sus trámites o servicios.....	22
6.2.5	Características o atributos del asesor ideal.....	22
6.2.6	Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio.....	23
6.2.7	Medio de preferencia para recibir información de la entidad.....	23
6.2.8	Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios.....	24
6.2.9	Características del servicio ideal.....	25
6.2.10	Deseo hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad	26
7.	CONCLUSIONES.....	27
8.	RECOMENDACIONES.....	29
9.	ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.....	30

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 octubre 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

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 octubre, se aplicaron 870 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
OCTUBRE 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

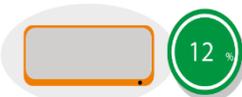


Conocimiento técnico de la entidad y
del trámite o servicio



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	DIA:	MES:	AÑO:
Nombre del ciudadano:		Nombre del encuestador:	
Teléfono de contacto:		Email:	
Género:			

B. Percepción del usuario.

En esta sección, se busca identificar las preferencias del usuario respecto a la atención y servicio que ofrece o puede ofrecer la Gobernación del Valle del Cauca, teniendo en cuenta variables como canal, medio, día y horario; así como también se pretende caracterizar el servicio ideal, de acuerdo con la 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 los características o atributos de su asesor ideal? Escoger máximo dos opciones.

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

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 EN EL NIVEL CENTRAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y 31 de octubre del 2023, se aplicaron 870 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	602
VIRTUAL	220
TELEFONICO	48
TOTAL	870

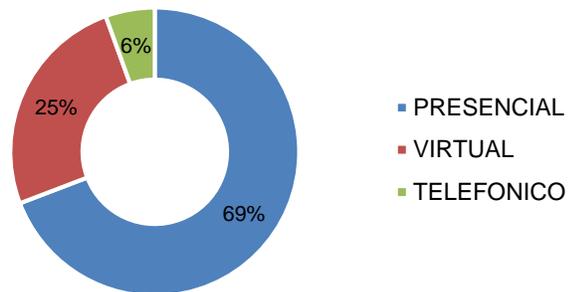


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.

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

La tabla y gráfico 1 muestran que el 69% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, el 25% y el 6% canal telefónico.

5.2 Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

RESPUESTA	TOTAL
SI	491
NO	376
N/R	3
TOTAL	870



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 octubre 2023.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 56,4% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, el 43,2% expresó que no lo prefiere y el 0,3% 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.	714
12:00 m. a 2:00 p.m.	126
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	27
N/R	3
TOTAL	870

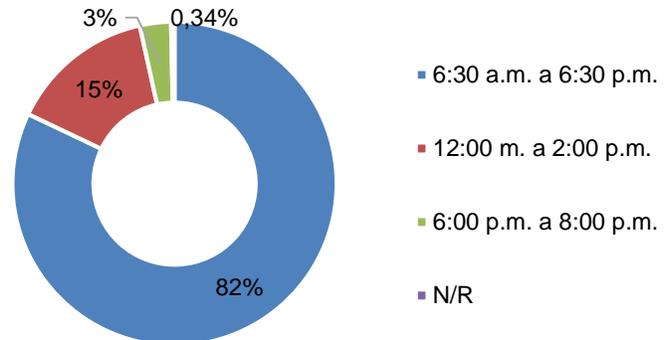


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de octubre 2023.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 82% 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; el 15% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 A.m. a 2:00 p.m. el 3% expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. y el 0,34% se abstuvo de responder la encuesta.

5.4 Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	768
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	95
N/R	7
TOTAL	870

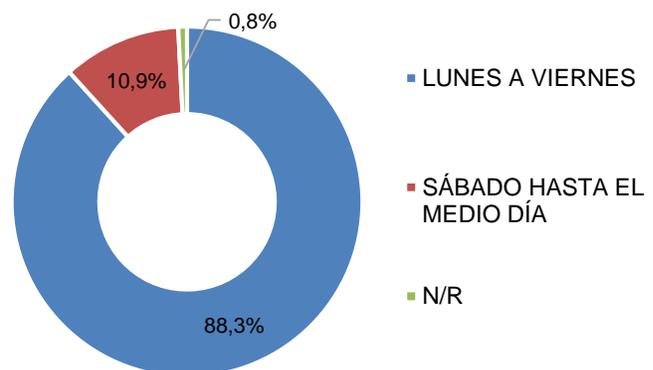


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de octubre 2023.

La tabla y gráfico 4 registran que el 88,3% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 10,9% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana y el 0,8% 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 TRÁMITE O SERVICIO	547
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	324
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	251
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	102
NO RESPONDE	2
TOTAL	1226

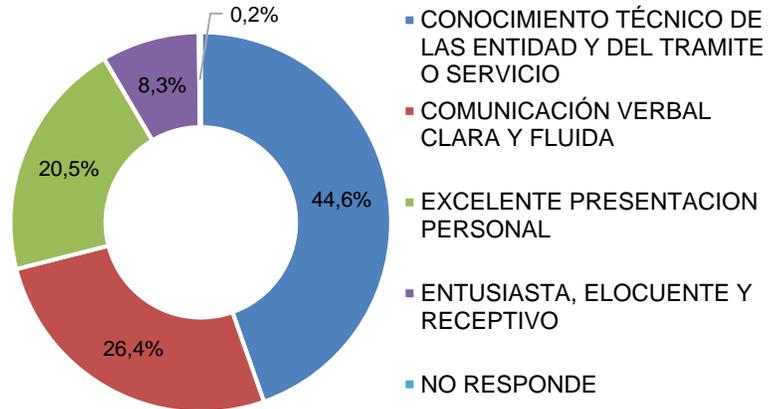


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de octubre 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. La tabla y gráfico 5 muestra que el 44,6% de los encuestados manifiestan deben tener un conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, el 26,4% brindar una comunicación verbal clara y fluida, como el atributo que debe tener un asesor ideal; el 20,5% resaltó la excelente presentación personal, el 8,3% entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal y el 0,2% las personas que se abstuvieron a responder.

5.6 Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

VARIABLE TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	506
30 MINUTOS	284
1 HORA	71
N/R	1
TOTAL	870

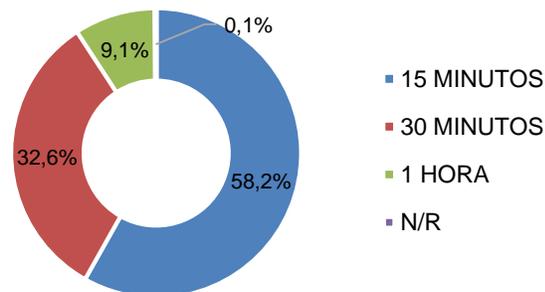


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados.

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

La tabla y gráfico 6 revelan que el 58,2% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 32,6% que indicó que esperaría máximo 30 minutos; el 9,1% expresó que esperaría máximo una hora y el 0,1% que se abstuvieron a responder.

5.7 Medio de preferencia para recibir información de la entidad

PREFERENCIA PARA SOLICITAR INFORMACIÓN	CANTIDAD
WHATSAPP -CHAT	367
CORREO ELECTRÓNICO	228
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	308
REDES SOCIALES	152
MENSAJE DE TEXTO	103
TOTAL	1158

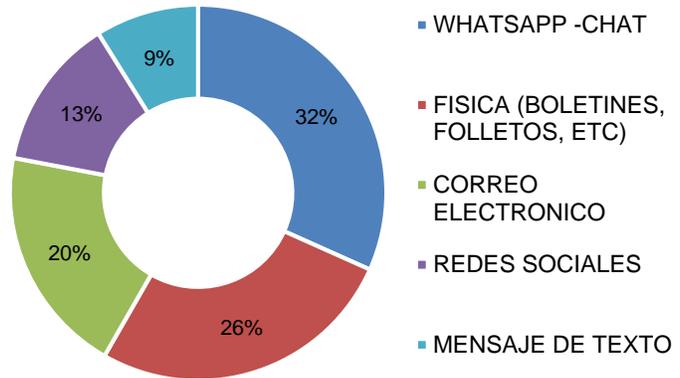


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de octubre 2023.

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. 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, el 20% que señaló que prefiere información por correo electrónico, por otro lado, el 26% indicaron física (boletines, folletos, etc.), el 13% redes sociales y el 9% mensajes de texto.

5.8 Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	434
NOTICIAS	364
PANTALLA DE TELEVISIÓN	364
TUTORIALES DE TRÁMITES	364
CÓMODOS SOFÁ/SILLAS	307
BAÑOS PÚBLICOS LIMPIOS Y CON FÁCIL ACCESO	307
ESTACIÓN DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERÍA	244
BUENA ILUMINACIÓN	242
AIRE ACONDICIONADO	197
BUENA SEÑALIZACIÓN	191
MÚSICA SUAVE Y DE FONDO	73
UNA TIENDA O UN ALMACÉN	66
TOTAL	3153

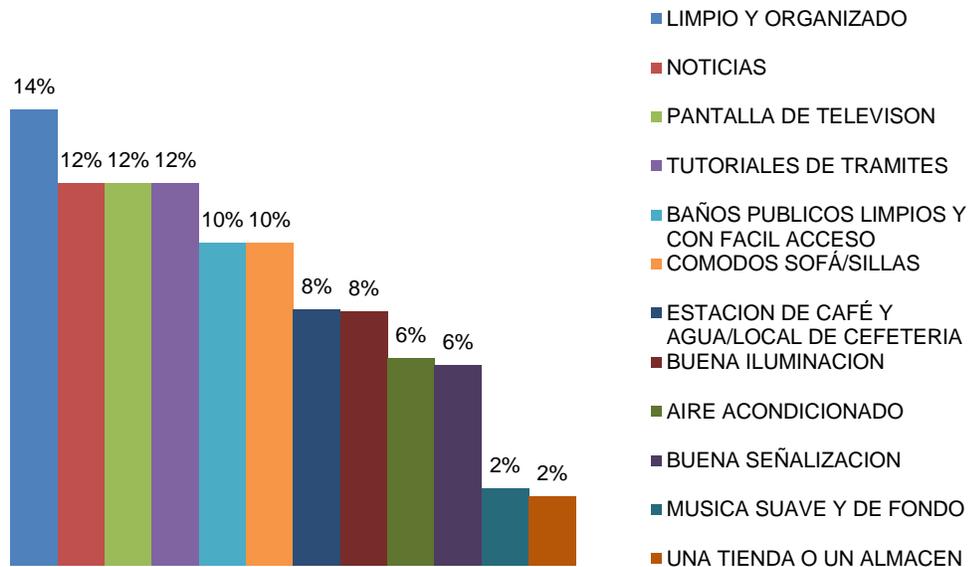


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de octubre 2023.

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 acuerdo con la tabla y gráfico 8, el 14% de los ciudadanos encuestados prefiere que el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios deben ser limpios y organizado, el 10% sofás cómodos, el 8% estación de café y agua/ local cafetería, el 42% (Pantallas de televisión, noticias, tutoriales de trámites y buena iluminación), el 16% (Aire acondicionado y baños públicos), el 6% Buena señalización, 2% Música suave de fondo y 2% una tienda o almacén.

5.9 Características del servicio ideal

SERVICIO IDEAL	CANTIDAD
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁAMITE EN EL MISMO SITIO	505
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	331
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	183
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	173
NO RESPONDE	4
TOTAL	1196

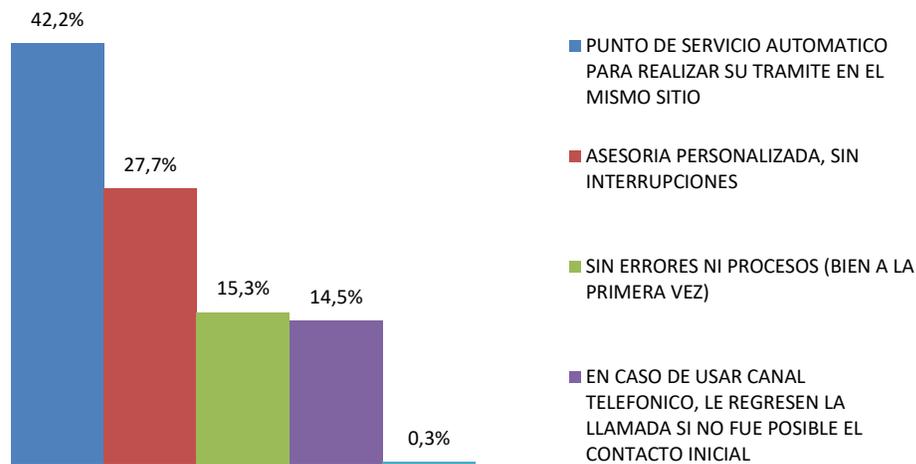


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de octubre 2023.

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 acuerdo con la tabla y gráfico 9, el 42,2% muestra preferencia de tener un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, seguido de asesoría personalizada con el 27,7%, en caso de usar un canal telefónico se les regresen las llamadas a los usuarios con un 14,5%, además de presentar servicios sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con 15,3% y el 0,3% 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	255
NO	612
N/R	3
Total	870

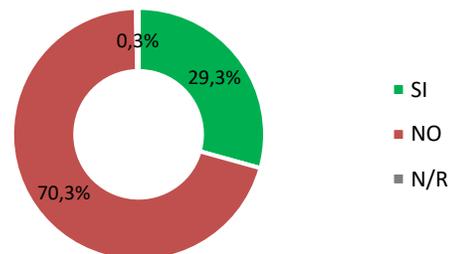


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 70,3% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, el 29,3% se muestra interesado y el 0,3% se abstuvo de responder.

6. ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO

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

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, 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 octubre del 2023, se aplicaron de manera presencial 21 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

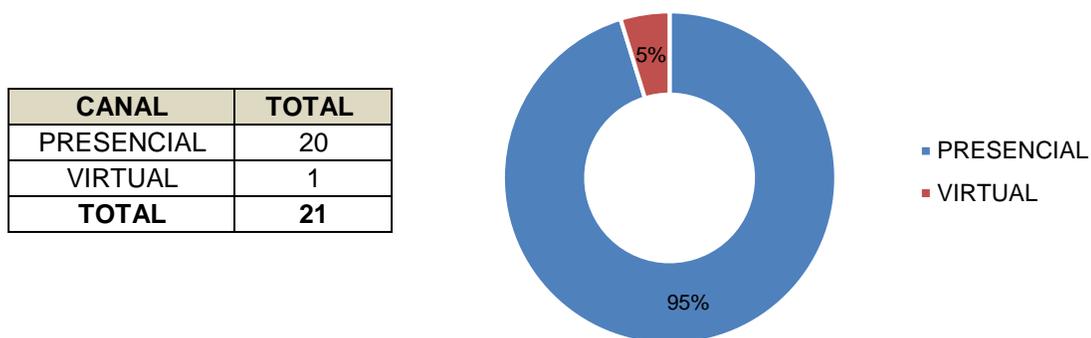


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 95% de los ciudadanos encuestados manifestaron preferencia por el canal de atención presencial y el 5% a través del canal virtual.

6.1.2 Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

RESPUESTAS	TOTAL
SI	12
NO	9
TOTAL	21

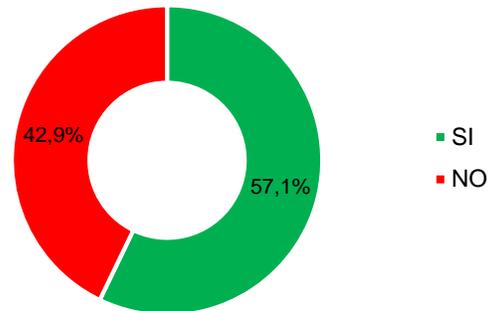


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 12 muestra que el 42,9% de los encuestados manifestó que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, el 57,1% si 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.	17
12:00 m. a 2:00 p.m.	3
6:00 PM a 8:00 PM	1
TOTAL	21

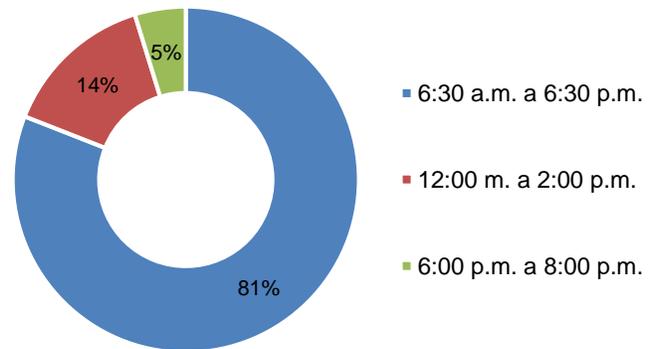


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 81% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., el 14% en la franja de las 12:00 A.M. a 2:00 p.m. y el 5% de los encuestados decidió el horario desde las 6 P.M. hasta las 8 P.M.

6.1.4 Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DÍA	TOTAL
LUNES A VIERNES	19
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	2
TOTAL	21

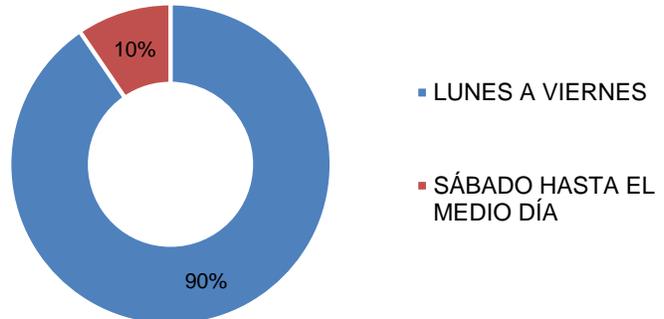


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 14 registran que el 90% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes y el 10% 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	17
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	10
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRÁMITE O SERVICIO	13
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	2
TOTAL	42

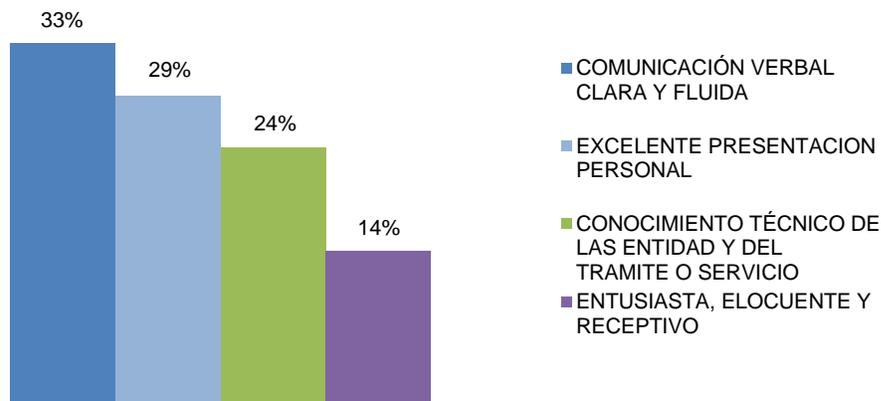


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

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 acuerdo con la tabla y gráfico 15, se puede evidenciar que el 33% señaló como atributo ideal una comunicación verbal clara y fluida, el 29% busca excelente presentación personal, el 24% prefiere conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 14% 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

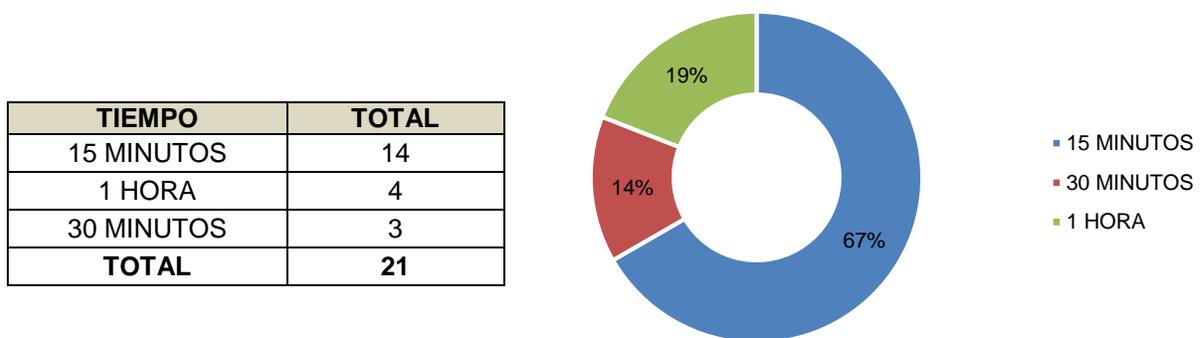


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

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, el 14% indicó que el tiempo máximo de espera es de 30 minutos y el 19% indicaron que como máximo tiempo de espera es 1 hora.

6.1.7 Medio de preferencia para recibir información de la entidad

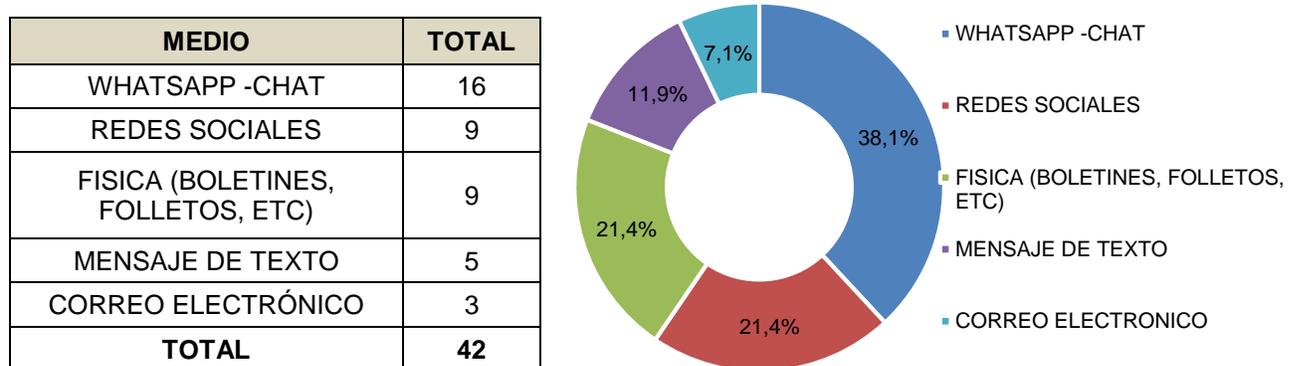


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

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 acuerdo a tabla y gráfico 17 se puede evidenciar que el 38,1% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, el 21,4% prefiere las redes sociales y el 40,4% como sumatoria de las variables (En físico, correo electrónico y mensaje de texto).

6.1.8 Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	17
BAÑOS ÚBUBLICOS LIMPIOS Y CON FÁCIL ACCESO	17
COMODOS SOFÁ/SILLAS	16
AIRE ACONDICIONADO	7
ESTACIÓN DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERÍA	5
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	2
PANTALLA DE TELEVISIÓN	2
TOTAL	66

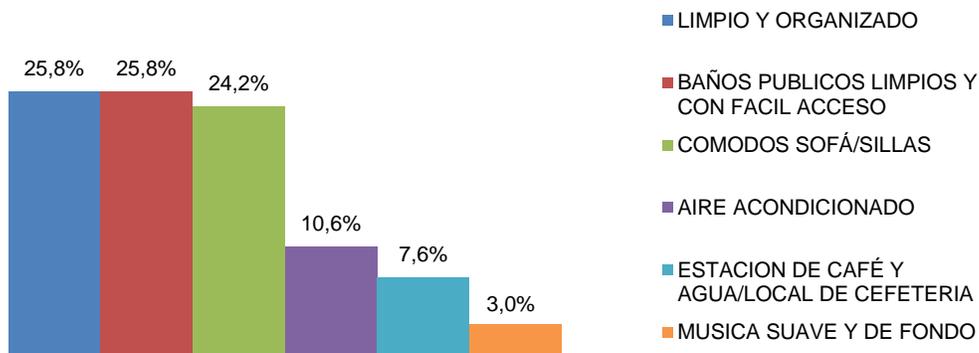


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

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 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 25,8%, el 24,2% prefiere sillas cómodas, el 25% baños públicos limpios, el 7,6% estación de café con el 7,6%, el 10,6% aire acondicionado y el 3% música suave de fondo.

6.1.9 Características del servicio ideal

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	13
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	12
SIN ERRORES NI REPROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	10
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	5
TOTAL	40

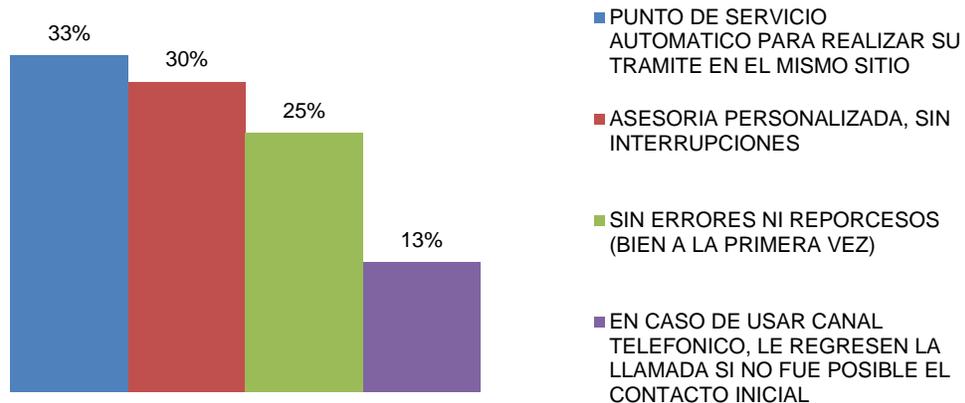


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 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 acuerdo con la tabla y gráfico 19, el 33% de los encuestados prefieren el servicio automático para realizar su trámite, el 30% asesoría personalizada, el 25% servicio sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez), el 13% en caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	1
NO	20
TOTAL	21

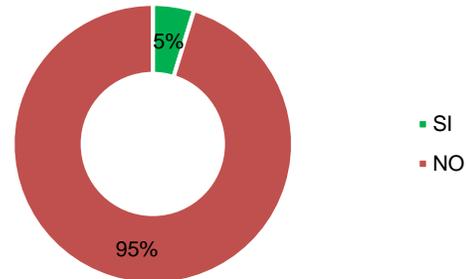


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de octubre 2023.

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 y el 5% se muestra interesado.

6.2 Oficina Territorial Centro –Sede Tuluá y Buga

Para el mes de octubre del 2023, se aplicaron de manera presencial 33 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	18
VIRTUAL	12
TELEFONICO	3
TOTAL	33

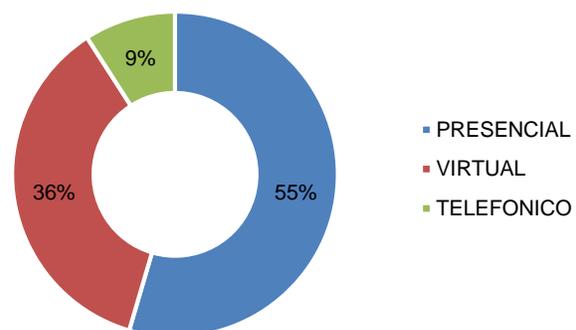


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 55% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, el 36% y el 9% prefiere el canal telefónico.

6.2.2 Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

RESPUESTA	TOTAL
SI	28
NO	5
TOTAL	33

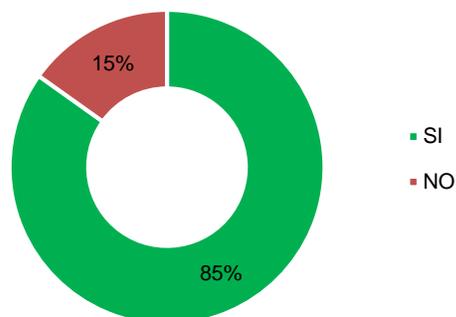


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 85% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio y el 15% 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.	31
12:00 m. a 2:00 p.m.	1
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	1
TOTAL	33

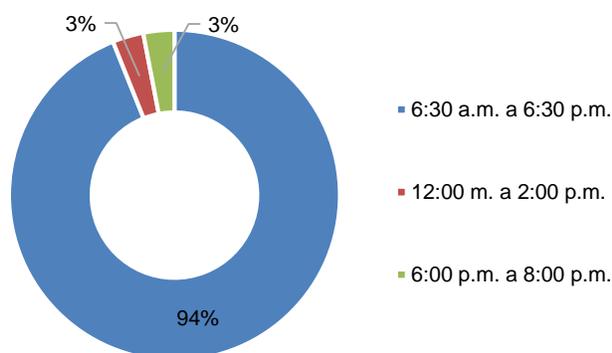


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 94% 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, el 3% en el horario de 12:00 m y las 2:00 p.m. y el 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

DÍA	TOTAL
LUNES A VIERNES	30
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	3
TOTAL	33

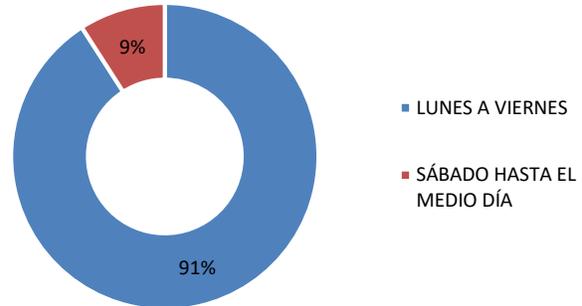


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

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

6.2.5 Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	CANTIDAD
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	14
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	12
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRÁMITE O SERVICIO	10
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	6
TOTAL	42

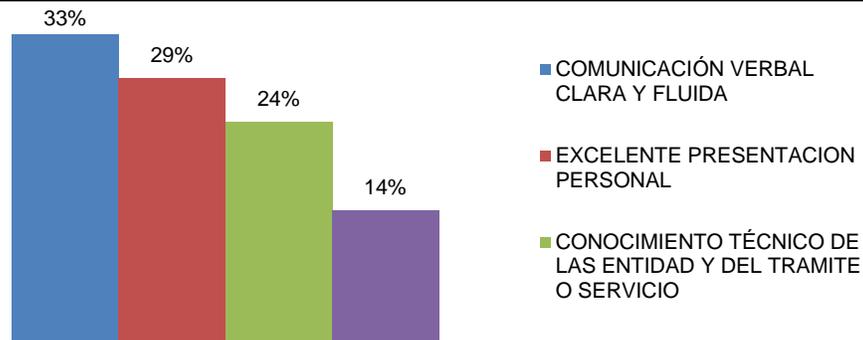


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

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 acuerdo a la tabla y gráfico 25 muestran que el 33% de las respuestas destacó una comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, el 29% excelente presentación personal, el 24% conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 14% actitud entusiasta, elocuente y receptivo, como característica de un agente de servicio al ciudadano ideal.

6.2.6 Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	29
30 MINUTOS	4
TOTAL	33

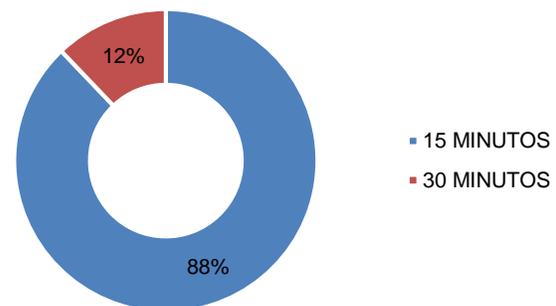


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 88% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio y el 12% que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

6.2.7 Medio de preferencia para recibir información de la entidad

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	16
CORREO ELECTRÓNICO	11
MENSAJE DE TEXTO	10
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	4
REDES SOCIALES	3
TOTAL	44

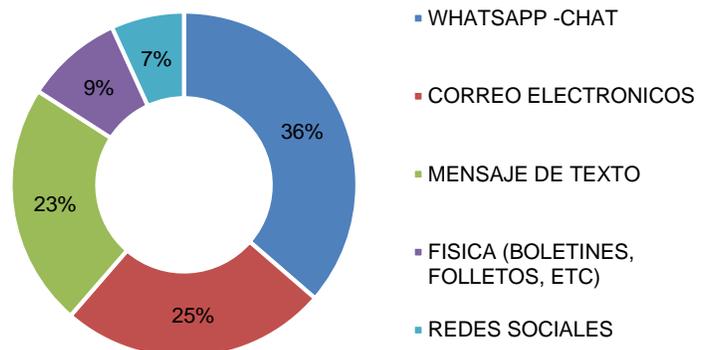


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

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 acuerdo a la tabla

y gráfico 27 evidencian que el 36% de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 7%, 25% y 23% que señaló que prefiere, redes sociales, correo electrónico y mensaje de texto respectivamente y el 9 % prefieren recibir información mediante físico (boletines, folletos, etc.)

6.2.8 Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	23
COMODOS SOFÁ/SILLAS	23
AIRE ACONDICIONADO	14
BAÑOS PÚBLICOS LIMPIOS Y CON FÁCIL ACCESO	14
MÚSICA SUAVE Y DE FONDO	6
PANTALLA DE TELEVISIÓN	5
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	4
TOTAL	89

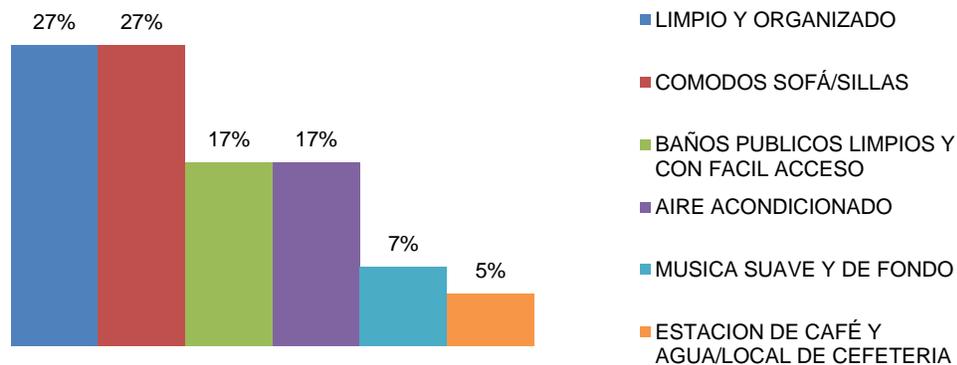


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

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 acuerdo con la tabla y gráfico 28, el 27% de ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe ser limpio y organizado, el 27%, cómodos con sofás/sillas, el 17% con acceso a aire acondicionado, el 17% baños públicos limpios y con fácil acceso y el de 5% y 7% se señalaron aspectos como estación de café y/o local de cafetería y música suave de fondo, respectivamente.

6.2.9 Características del servicio ideal

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	14
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	11
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	10
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	7
TOTAL	42

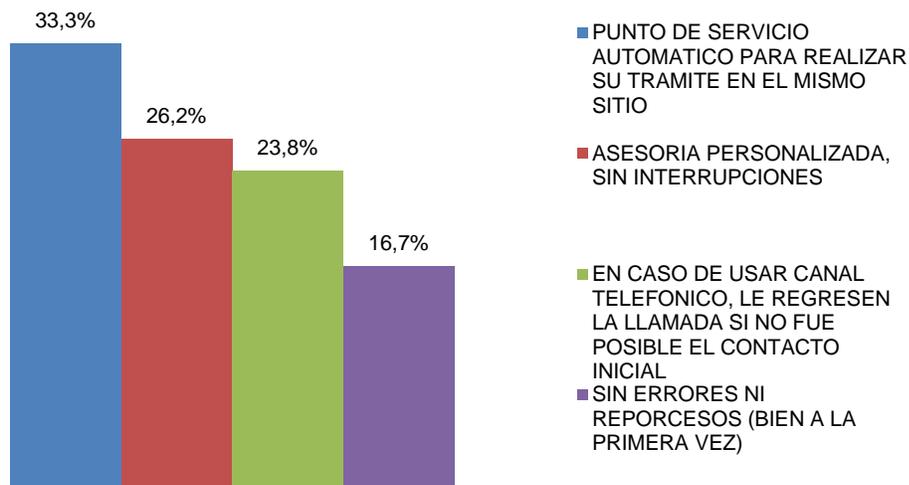


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados.
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de octubre 2023.

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 acuerdo con la tabla y gráfico 29, el 33,3% prefiere un punto de servicio automático para realizar sus trámites, el 28% prefiere que se regrese la llamada en caso de usar canal de telefónico, el 26,2% asesorías personalizadas y el 16,7% un servicio sin errores ni reprocesos.

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	33
TOTAL	33

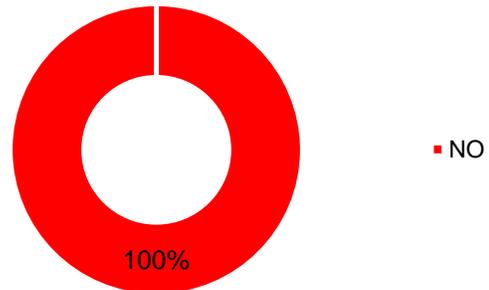


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - sede Tuluá y Buga durante octubre del 2023.

La tabla y gráfica 30 evidencia que ninguno de los encuestados tiene deseos de pertenecer a un grupo de evaluación.

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 69% seguido del canal virtual con un 25% y un 6% prefieren el canal telefónico.
- El 56,4% de las personas que fueron encuestados prefieren que sus trámites o servicios sean entregados a domicilio y un porcentaje del 43,2% prefieren que no sea entregado a domicilio, en menor proporción encontramos no sabe no responde con un 0,3%.
- El 82,1% 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 14,5% 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 3,1%, en menor proporción encontramos el 0,3% que se abstuvieron a responder la encuesta.
- El 88,3% 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 10,9%.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal es conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicios que son prestados con el 45% de los encuestados, seguido de la comunicación verbal clara y fluida con el 26%, en menor proporción encontramos la variable entusiasta, elocuente y receptivo con el 8%.
- El 91% 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 58% y 33% respectivamente, un porcentaje del 9% prefiere un tiempo máximo de 1 hora.
- El 64,5% de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat, correo electrónico y redes sociales.
- La expectativa de ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica tener espacios limpios y organizados, seguido de noticias y pantallas de televisión.
- El 42,2% 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 27,7%.

- 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 42,9% y el no recibir tramites a domicilio con una calificación del 57,1%
 - ✓ 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 81% y un 14% 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 66,6% 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 25,8% y 24,2% respectivamente, además Baños públicos limpios y con fácil acceso con el 25,8%
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio con un 33% y asesorías personalizadas con un 30%.
 - ✓ 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 85% de los encuestados y el 15% 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 68% de los encuestados.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debería ser asesorías personalizadas y sin interrupciones con una calificación del 26,2%, además de presentar un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, los cuales presentan el 33,3% 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:

- 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.
- 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. (Secretaría de las TIC y el DADI). 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.
- Llevar a cabo campaña de sensibilización dirigida a los funcionarios; con el fin de prestar un servicio óptimo, incluyendo la actitud proactiva, en el manejo de un buen lenguaje claro frente a la atención al usuario.

9. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES

- ✓ Se realizó socialización de la Matriz de errores de las encuestas para el personal del Módulo al Atención el Ciudadano, con el propósito de presentar las dificultades encontradas en el diligenciamiento de las encuestas aplicadas a los usuarios y establecer compromisos por parte de los encuestadores.
- ✓ Se socializó la actualización del procedimiento para la medición de la satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor, mediante SADE 2023370103 del 24 de octubre de 2023.
- ✓ En el marco de la mejora continua para el fortalecimiento del proceso y considerando los nuevos lineamientos brindados por el Departamento Nacional de Planeación (D.N.P) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (D.A.F.P), los cuales están relacionados principalmente con el enfoque de Grupos de Valor, se encuentra en fase de revisión los instrumentos de aplicación para la medición de expectativas.

Cordialmente,

JAVIER ULLOA VERA

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

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