

1.01.1-27.18

**INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS  
NOVIEMBRE DE 2023**

Santiago de Cali, 15 noviembre 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista  
Revisado por: Diana Molano Rodríguez – Profesional Universitario

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
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 servicio ideal .....	25
6.2.9	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 noviembre 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 noviembre, se aplicaron 580 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 30 de noviembre del 2023, se aplicaron 580 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	382
VIRTUAL	164
TELEFONICO	34
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>

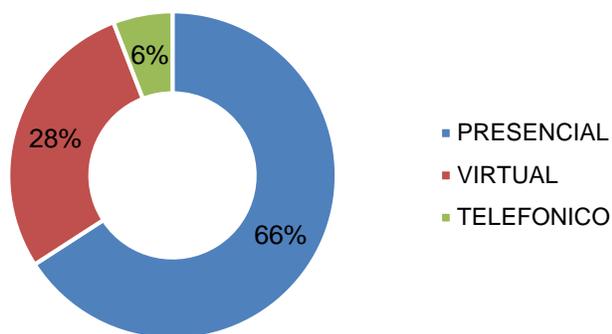


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 66% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, el 28% y el 6% canal telefónico.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	374
NO	206
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>

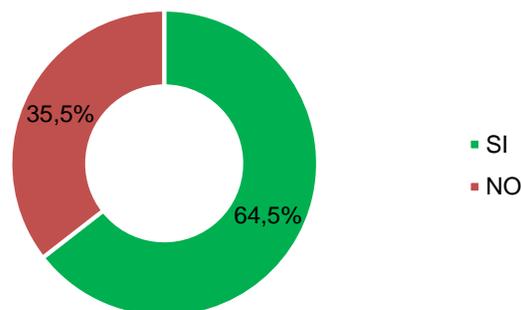


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 64,5% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, el 35,5% 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.	445
12:00 m. a 2:00 p.m.	95
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	37
N/R	3
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>

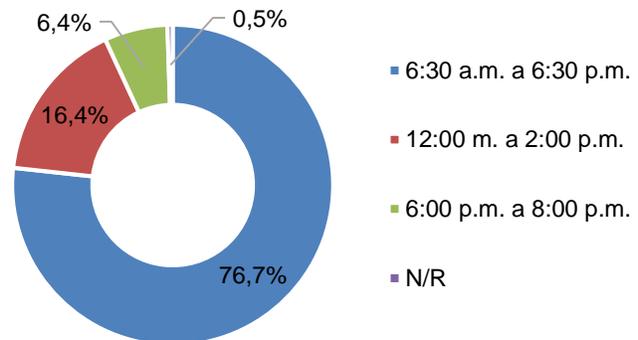


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 76,7% 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 16,4% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 a.m. a 2:00 p.m. el 6,4% expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m. y el 0,5% se abstuvo de responder la encuesta.

### 5.4 Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DÍA	TOTAL
LUNES A VIERNES	463
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	112
N/R	5
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>

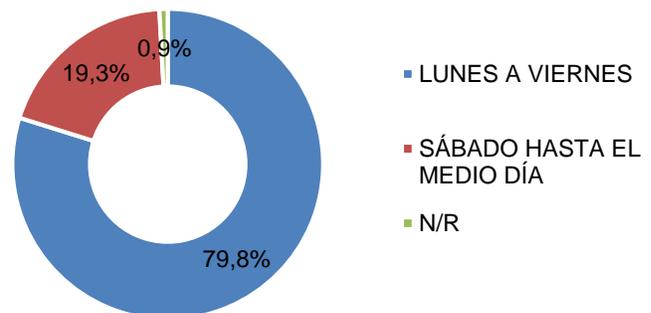


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 4 registran que el 79,8% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 19,3% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana y el 0,9% 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	341
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	319
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	164
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	71
<b>TOTAL</b>	<b>895</b>

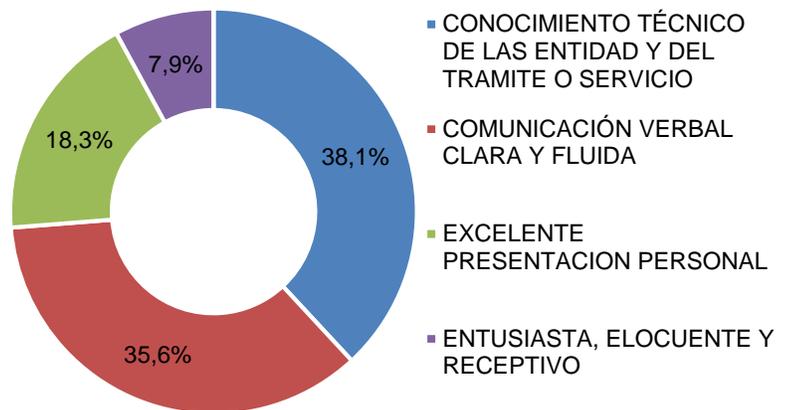


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

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 38,1% de los encuestados manifiestan deben tener un conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, el 35,6% brindar una comunicación verbal clara y fluida, como el atributo que debe tener un asesor ideal; el 18,3% resaltó la excelente presentación personal, el 7,9% 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	361
30 MINUTOS	176
1 HORA	35
N/R	8
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>

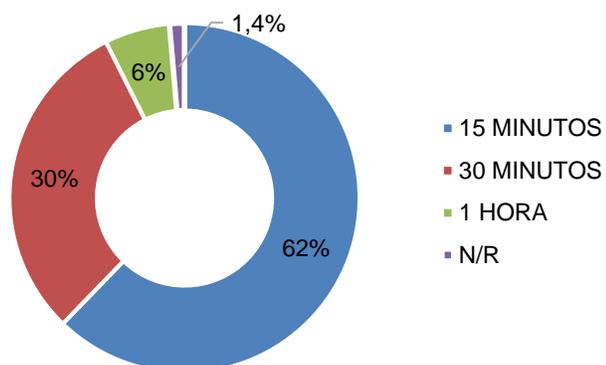


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 62% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 30% que indicó que esperaría máximo 30 minutos; el 6% expresó que esperaría máximo una hora y el 1,4% que se abstuvieron a responder.

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

PREFERENCIA PARA SOLICITAR INFORMACIÓN	CANTIDAD
WHATSAPP -CHAT	302
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	174
CORREO ELECTRÓNICO	164
REDES SOCIALES	157
MENSAJE DE TEXTO	99
<b>TOTAL</b>	<b>896</b>

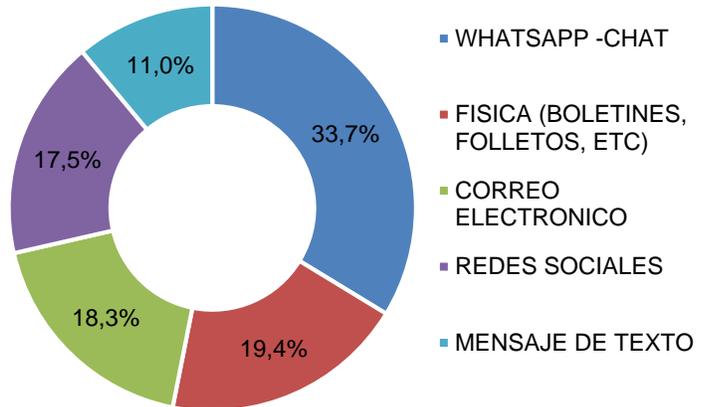


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

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 33,7% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp - chat, el 18,3% que señaló que prefiere información por correo electrónico, por otro lado, el 19,4% indicaron física (boletines, folletos, etc.), el 17,5% redes sociales y el 11% mensajes de texto.

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

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	316
COMODOS SOFÁ/SILLAS	265
AIRE ACONDICIONADO	178
BUENA SEÑALIZACIÓN	169
ESTACIÓN DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERÍA	151
BAÑOS PÚBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	138
BUENA ILUMINACIÓN	130
NOTICIAS	114
PANTALLA DE TELEVISIÓN	114
TUTORIALES DE TRÁMITES	114
MÚSICA SUAVE Y DE FONDO	87
UNA TIENDA O UN ALMACÉN	57
<b>TOTAL</b>	<b>1833</b>

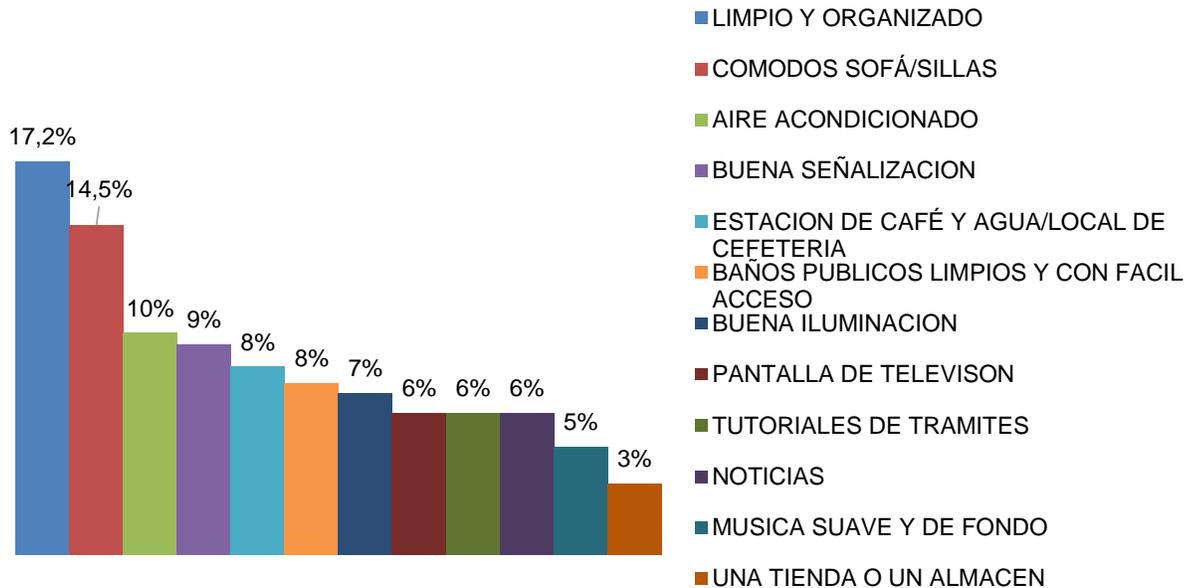


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 2023.

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 17,2% de los ciudadanos encuestados prefiere que el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios deben ser limpios y organizado, el 14,5% sofás cómodos, el 8% estación de café y agua/ local cafetería, el 25% (Pantallas de televisión, noticias, tutoriales de trámites y buena iluminación), el 18% (Aire acondicionado y baños públicos), el 7% Buena señalización, 5% Música suave de fondo y 3% una tienda o almacén.

### 5.9 Características del servicio ideal

SERVICIO IDEAL	CANTIDAD
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	396
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	185
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	161
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	159
NO RESPONDE	3
<b>TOTAL</b>	<b>904</b>

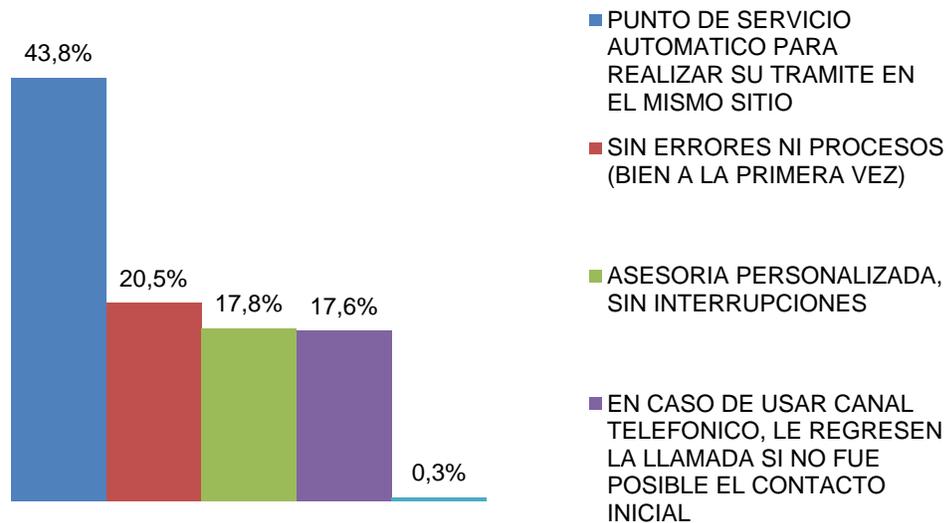


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el mes de noviembre 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 43,8% de los ciudadanos encuestados manifiesta preferencia de tener un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, seguido de asesoría personalizada con el 17,8%, en caso de usar un canal telefónico se les regresen las llamadas a los usuarios con un 17,6%, además de presentar servicios sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con 20,5% 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	164
NO	415
N/R	1
<b>Total</b>	<b>580</b>

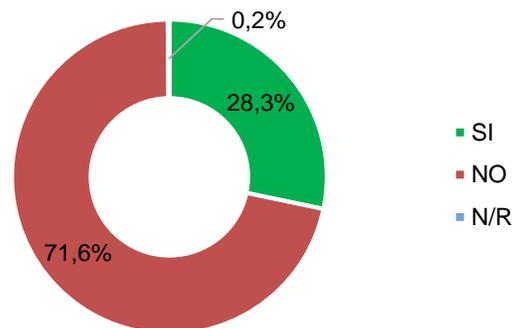


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.

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

La tabla y gráfico 10 muestra que el 71,6% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, el 28,3% se muestra interesado y el 0,2% 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 noviembre 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

CANAL	TOTAL
PRESENCIAL	16
VIRTUAL	2
TELEFÓNICO	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

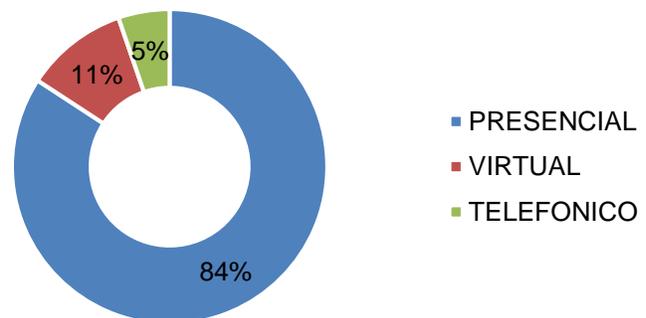


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados.

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

La tabla y gráfico 11 muestran que el 84% de los ciudadanos encuestados manifestaron preferencia por el canal de atención presencial, el 11% a través del canal virtual y el 5% canal telefónico.

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

RESPUESTAS	TOTAL
SI	13
NO	6
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

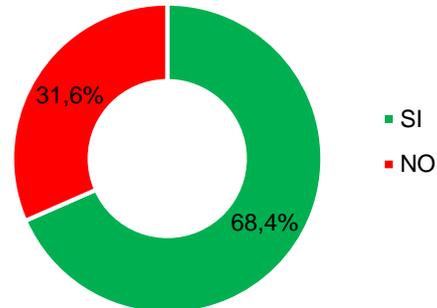


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 12 muestra que el 68,4% de los encuestados manifestó les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio y el 31,5% respondió que no.

### 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.	14
12:00 p.m. a 2:00 p.m.	4
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

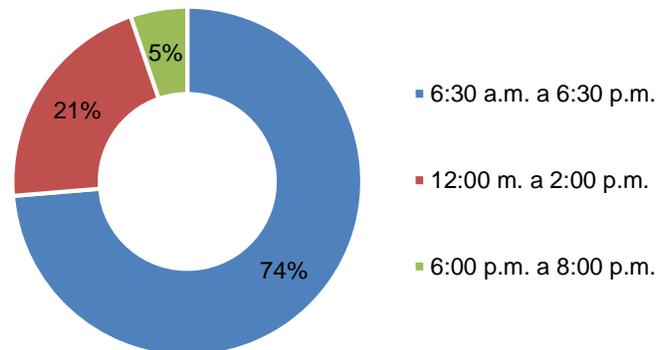


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 74% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., el 21% en la franja de las 12:00 p.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	17
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

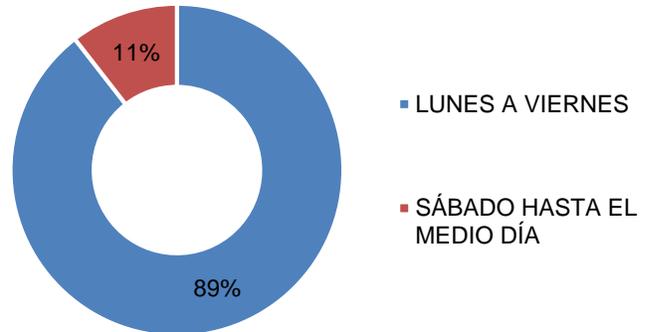


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 14 registran que el 89% de los encuestados prefieren realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes y el 11% prefieren el sábado hasta el mediodía.

#### 6.1.5 Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	12
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	9
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRÁMITE O SERVICIO	5
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

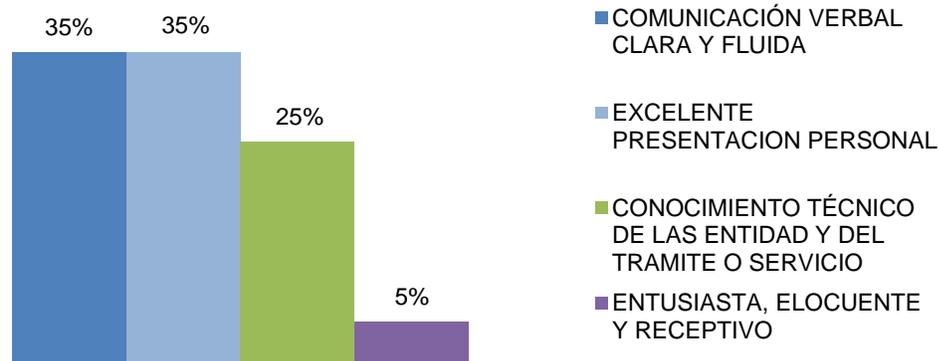


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

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 35% de los encuestados manifestó como atributo ideal una comunicación verbal clara y fluida y excelente presentación personal, el 25% prefiere conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 5% busca que el funcionario sea 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	13
30 MINUTOS	6
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

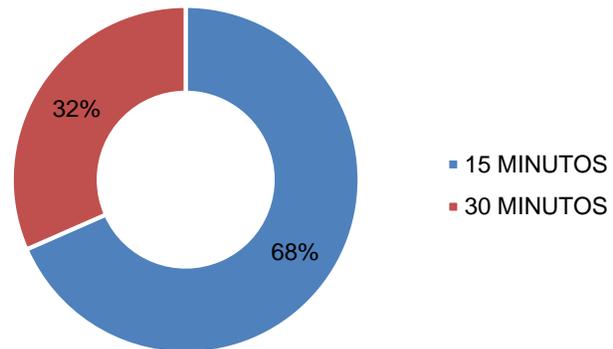


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 68% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio y el 32% indicó que el tiempo máximo de espera es de 30 minutos.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	11
CORREO ELECTRÓNICO	8
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	6
REDES SOCIALES	2
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

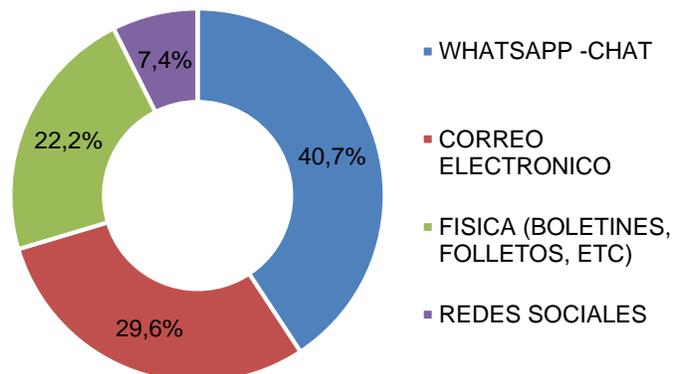


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

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 17 se puede evidenciar que el 40,7% de los encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, el 7,4% prefiere las redes sociales y el 51,8% como sumatoria de las variables (En físico y correo electrónico).

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

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	14
COMODOS SOFÁ/SILLAS	13
BAÑOS PÚBLICOS LIMPIOS Y CON FÁCIL ACCESO	11
AIRE ACONDICIONADO	5
ESTACIÓN DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERÍA	5
PANTALLA DE TELEVISIÓN	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

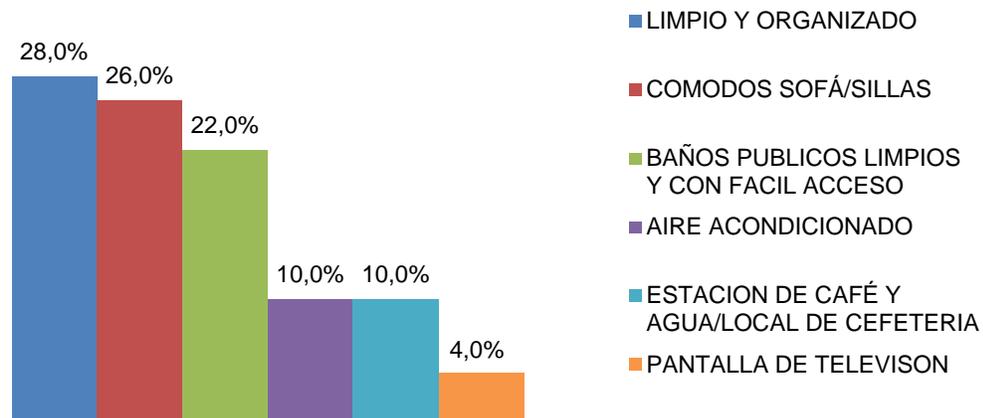


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

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 28,0%, el 26,0% prefiere sillas cómodas, el 22% baños públicos limpios, el 10% prefiere una estación de café y aire acondicionado y el 4% música suave de fondo.

### 6.1.9 Características del servicio ideal

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	8
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	8
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	8
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	4
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

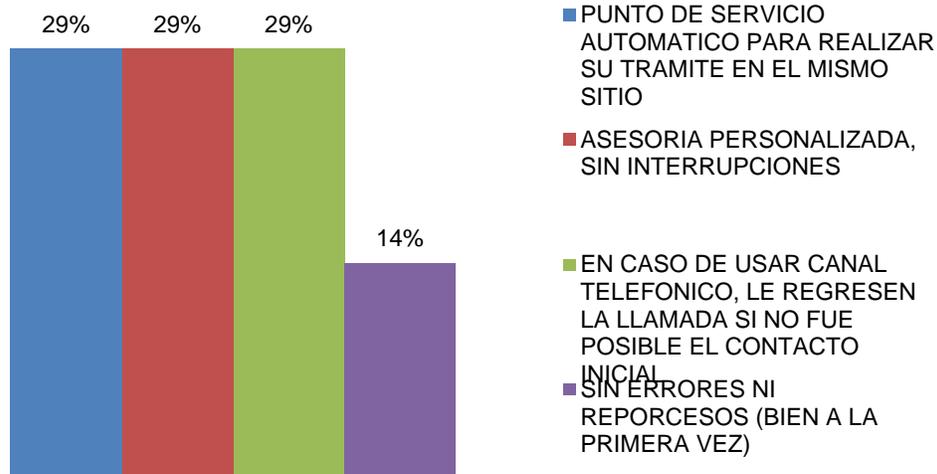


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados.

Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 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 29% de los encuestados prefieren puntos de servicio automático para realizar su trámite, asesoría personalizada y que el funcionario regrese la llamada y el 14% servicio sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez).

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	9
NO	10
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

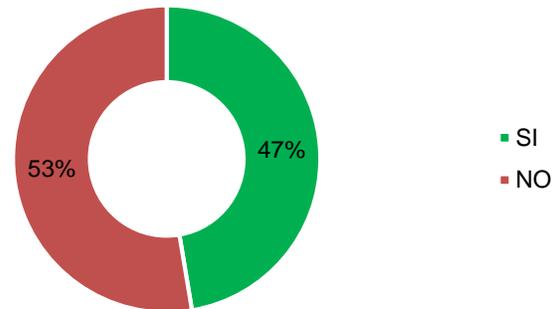


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 47% de los encuestados quisiera hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad y el 53% no.

## 6.2 Oficina Territorial Centro –Sede Tuluá y Buga

Para el mes de noviembre del 2023, se aplicaron de manera presencial 16 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	7
VIRTUAL	7
TELEFÓNICO	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

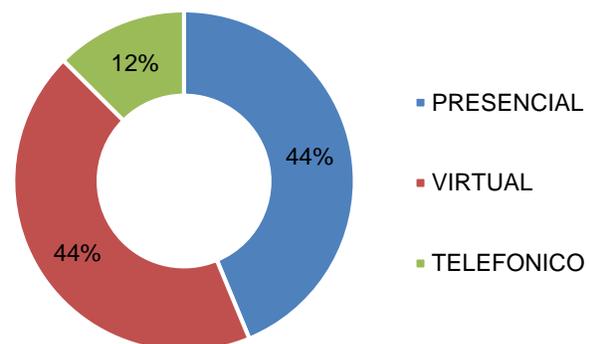


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 44% de los ciudadanos encuestados manifestaron preferencia por el canal de atención presencial y por el canal virtual y el 12% prefiere el canal telefónico.

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

RESPUESTA	TOTAL
SI	15
NO	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

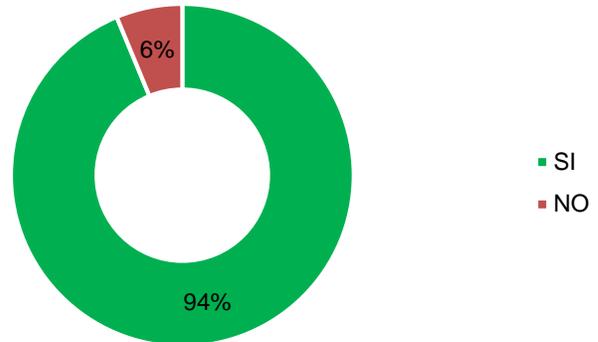


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 94% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio y el 6% 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.	15
12:00 p.m. a 2:00 p.m.	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

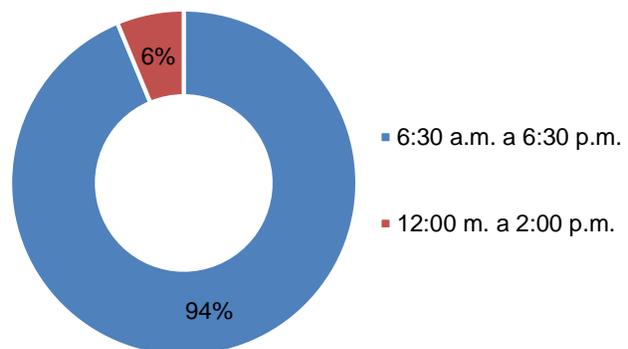


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

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 y el 6% en el horario de 12:00 p.m y las 2:00 p.m.

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

DÍA	TOTAL
LUNES A VIERNES	14
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

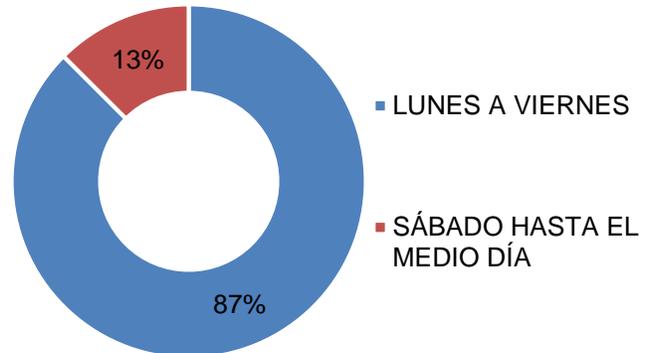


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 24 registran que el 87% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes y el 13% 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	7
EXCELENTE PRESENTACIÓN PERSONAL	7
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRÁMITE O SERVICIO	5
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

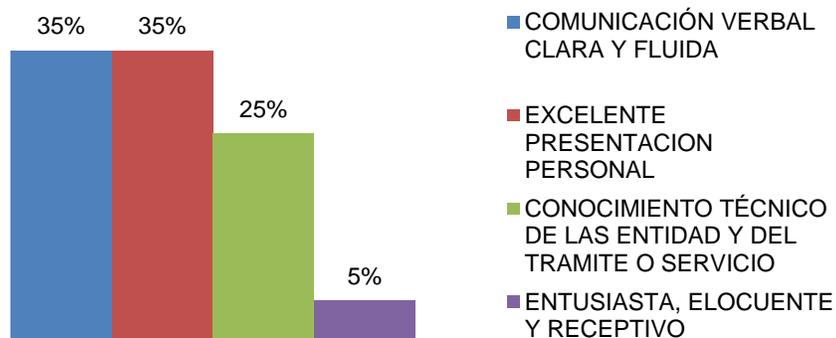


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

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 25 muestran que el 35% de las respuestas destacó una comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal y una excelente presentación personal, el 25% conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 5% 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	13
30 MINUTOS	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

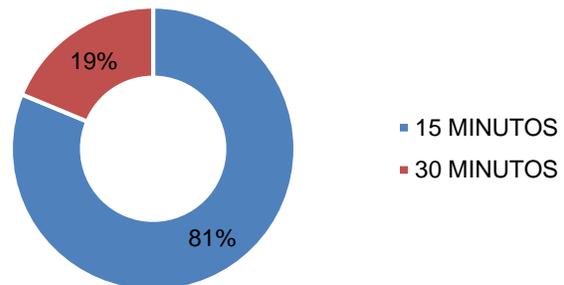


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

La tabla y gráfico 26 revelan que el 81% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio y el 19% que indicó que esperaría máximo 30 minutos.

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

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	12
CORREO ELECTRÓNICO	4
MENSAJE DE TEXTO	1
FÍSICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	1
REDES SOCIALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

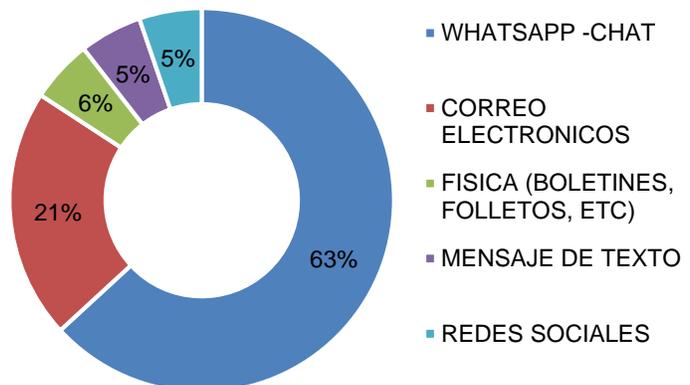


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

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 27 evidencian que el 63% de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, el 21% prefiere el correo electrónico, el 6% prefieren recibir información mediante físico (boletines, folletos, etc.) y 5% que señaló que prefiere mensajes y redes sociales.

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
COMODOS SOFÁ/SILLAS	10
LIMPIO Y ORGANIZADO	9
AIRE ACONDICIONADO	9
BAÑOS PÚBLICOS LIMPIOS Y CON FÁCIL ACCESO	6
MÚSICA SUAVE Y DE FONDO	2
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

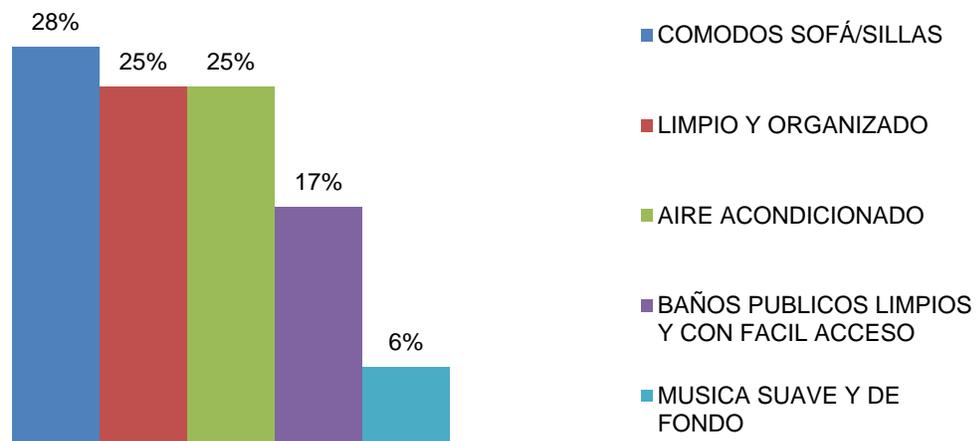


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 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 28% de los ciudadanos encuestados manifestó como característica ideal tener cómodos con sofás/sillas, 25% de ciudadanos encuestados prefiere un ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios, que sea limpio y organizado y con aire acondicionado, el 17% baños públicos limpios y con fácil acceso y el 6% se señalaron aspectos como música suave de fondo, respectivamente.

### 6.2.8 Características del servicio ideal

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMÁTICO PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN EL MISMO SITIO	8
ASESORÍA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	5
EN CASO DE USAR CANAL TELEFÓNICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	4
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	3
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

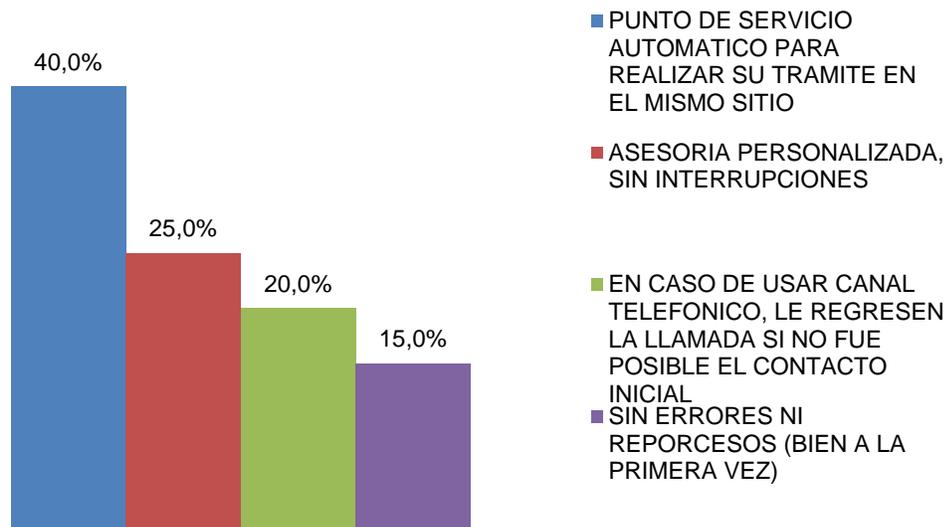


Tabla y gráfico 29. Características del servicio ideal para los encuestados.  
 Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre 2023.

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 40% prefiere un punto de servicio automático para realizar sus trámites, el 25% asesorías personalizadas, el 20% prefiere que se regrese la llamada en caso de usar canal de telefónico y el 15% un servicio sin errores ni reprocesos.

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	16
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

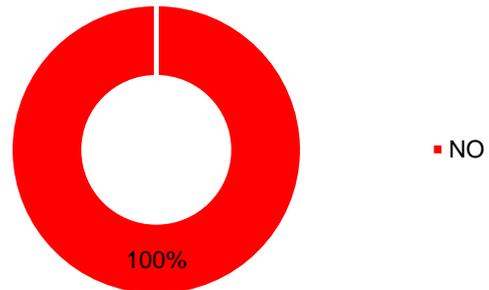


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - sede Tuluá y Buga durante el mes de noviembre del 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 66% seguido del canal virtual con un 28% y un 6% prefieren el canal telefónico.
- El 64,5% de las personas que fueron encuestados prefieren que sus trámites o servicios sean entregados a domicilio y un porcentaje del 35,5% prefieren que no sea entregado a domicilio.
- El 76,7% 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 16,4% prefieren realizar en un horario de 12:00 p.m. a 2:00 pm, el 6,4% de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.
- El 79,8% de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes y el 19,3% sábados hasta medio día.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal es conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicios que son prestados con el 38,1% de los encuestados, seguido de la comunicación verbal clara y fluida con el 35,6% y el 7,9% entusiasta, elocuente y receptivo.
- El 92% de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 62% y 30% respectivamente, un porcentaje del 6% prefiere un tiempo máximo de 1 hora.
- El 33,7% 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 43,8% 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 17,8%.
- 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 68,4% y el no recibir tramites a domicilio con una calificación del 31,6%.
- 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 74% y un 21% para el horario de 12:00 p.m. a 2: 00 p.m.
- Muestran preferencia por medio digitales como WhatsApp – Chat, correo electrónico y redes sociales para recibir información de la entidad con el 77,7% 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 28% y 26% respectivamente, además Baños públicos limpios y con fácil acceso con el 22%.
- Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio con un 29% 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 94% de los encuestados y el 6% 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 84% 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 40% 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.
- Implementar 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.
- En el marco de la mejora continua y dando alcance a la circular con SADE 2023370103 del 24 de octubre por el cual se dio a conocer el procedimiento para la medición de la satisfacción y expectativas de ciudadanos y grupos de valor con código PR-M4-P1-02 V03, se socializaron los nuevos formatos para la medición de la percepción de la ciudadanía y grupos de valor, los cuales se pueden consultar en la carpeta institucional Mulalo siguiendo la siguiente ruta: //mulalo\SIG(G\PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES\M4-P1 SERVICIO AL CIUDADANO\4-FORMATOS).

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.