



**DEPARTAMENTO DEL
VALLE DEL CAUCA**

1.07.1-38.25

**INFORME CONSOLIDADO DE EXPECTATIVAS DE USUARIOS
DICIEMBRE DE 2023**

Santiago de Cali, 15 Enero 2023

Elaborado por: Jeison Mosquera Muñoz – Profesional Contratista
Revisado por: Luz Angela Paruma – Profesional Especializado
Diana Molano Rodríguez – Profesional Universitario

NIT: 890399029-9
Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10
Teléfono: 6200020 – 6200000 Ext. 2122
www.valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca



Contenido

<u>1.</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	4
<u>2.</u>	<u>OBJETIVO</u>	4
<u>3.</u>	<u>RESUMEN</u>	4
<u>4.</u>	<u>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	6
<u>5.</u>	<u>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL NIVEL CENTRAL</u>	8
<u>5.1</u>	<u>Canal de atención ideal</u>	8
<u>5.2</u>	<u>Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios</u>	8
<u>5.3</u>	<u>Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios</u>	9
<u>5.4</u>	<u>Día preferido para hacer sus trámites o servicios</u>	9
<u>5.5</u>	<u>Características o atributos del asesor ideal</u>	10
<u>5.6</u>	<u>Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio</u>	11
<u>5.7</u>	<u>Medio de preferencia para recibir información de la entidad</u>	12
<u>5.8</u>	<u>Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios</u>	13
<u>5.9</u>	<u>Características del servicio ideal</u>	14
<u>5.10</u>	<u>Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad</u>	15
<u>6.</u>	<u>ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO</u>	15
<u>6.1</u>	<u>Oficina Territorial Norte</u>	15
<u>6.1.1</u>	<u>Canal de atención ideal</u>	16
<u>6.1.2</u>	<u>Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios</u>	16
<u>6.1.3</u>	<u>Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios</u>	16
<u>6.1.4</u>	<u>Día preferido para hacer sus trámites o servicios</u>	17
<u>6.1.5</u>	<u>Características o atributos del asesor ideal</u>	17
<u>6.1.6</u>	<u>Tiempo de espera máxima o para realizar su trámite o servicio</u>	18
<u>6.1.7</u>	<u>Medio de preferencia para recibir información de la entidad</u>	19
<u>6.1.8</u>	<u>Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios</u>	19
<u>6.1.9</u>	<u>Características del servicio ideal</u>	20
<u>6.1.10</u>	<u>Deseo de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad</u>	21
<u>6.2</u>	<u>Oficina Territorial Centro –Sede Tuluá y Buga</u>	22
<u>6.2.1</u>	<u>Canal de atención ideal</u>	22
<u>6.2.2</u>	<u>Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios</u>	22
<u>6.2.3</u>	<u>Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios</u>	23

NIT: 890399029-9

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10

Teléfono: 6200020 – 6200000 Ext. 2122

www.valledelcauca.gov.co

Santiago de Cali, Valle del Cauca



6.2.4 Día preferido para hacer sus trámites o servicios	23
6.2.5 Características o atributos del asesor ideal	24
6.2.6 Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio	24
6.2.7 Medio de preferencia para recibir información de la entidad	25
6.2.8 Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios	25
6.2.9 Características del servicio ideal	26
6.2.10 Deseo hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad	27
7. CONCLUSIONES	28
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 diciembre 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 diciembre, se aplicaron 555 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 DICIEMBRE 2023

CANAL DE ATENCIÓN IDEAL



72%

Presencial

TRÁMITES Y SERVICIOS ENTREGADOS A DOMICILIO



50,3%

Aceptación

FRANJA HORARIA PREFERIDA PARA HACER TRÁMITES Y SERVICIOS



61,4%

6:30 am a 6:30 pm

DÍAS PREFERIDOS PARA HACER TRÁMITES Y SERVICIOS



91,0%

Lunes a Viernes

TIEMPO DE ESPERA MÁXIMO PARA HACER TRÁMITES Y SERVICIOS



55%

15 minutos

MEDIO PREFERIDO PARA RECIBIR INFORMACIÓN



34,5%

Whatsapp-chat

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



44,3%

Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio



24,7%

Comunicación verbal, clara y fluida

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



15%

Aire acondicionado



12%

Limpio y organizado

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



56,8%

Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio



20,4%

Sin errores ni procesos (Bien a la primera vez)



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 las características o atributos de su asesor ideal? Escoger máximo dos opciones.

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

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

15 minutos	
30 minutos	
1 hora	

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

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

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

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

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

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

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

Si	
No	

C. Política de protección de datos personales.

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

ACEPTO	Con el fin de dar cumplimiento al Manual de Política de Protección de datos personales de la Gobernación del Valle del Cauca, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Ley 1712 de 2014, la Gobernación del Valle del Cauca NIT 890.399.029-5, email contactenos@valledelcauca.gov.co , con domicilio principal en la Carrera 6 entre Calles 9 y 10 Edificio Palacio de San Francisco en la ciudad de Cali, le indica que la información por usted suministrada será recolectada, con la finalidad de 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 diciembre del 2023, se aplicaron 555 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	399
VIRTUAL	120
TELEFONICO	36
TOTAL	555

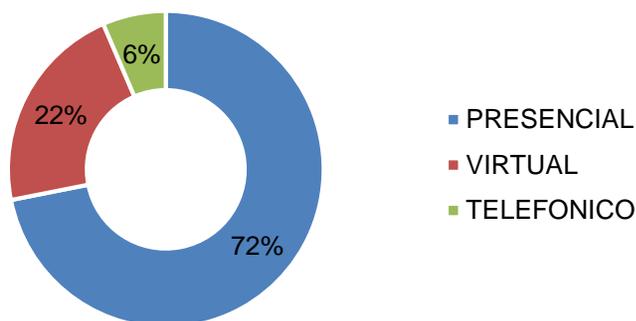


Tabla y gráfico 1. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 1 muestran que el 72% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, el 22% de manera virtual y el 6% canal telefónico.

5.2 Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

RESPUESTA	TOTAL
NO	279
SI	275
N/R	1
TOTAL	555

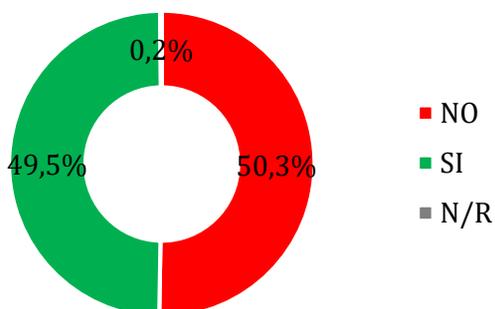


Tabla y gráfico 2. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 2 revelan que el 49,5% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, el 50,3% expresó que no lo prefiere y el 0,2% 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.	341
12:00 m. a 2:00 p.m.	153
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	61
TOTAL	555

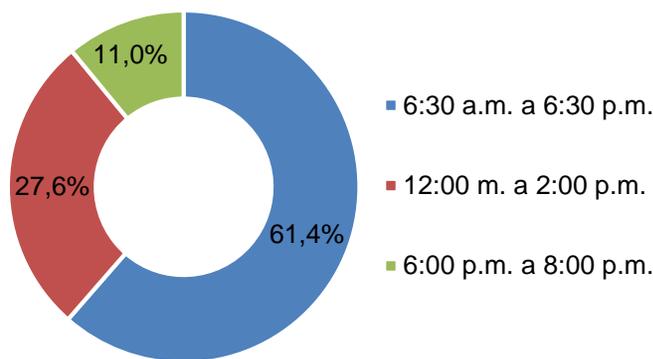


Tabla y gráfico 3. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 3 evidencian que el 61,4% 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 27,6% que indicó preferencia por el horario entre las 12:00 A.m. a 2:00 p.m. el 11% expresó preferir un horario extendido nocturno entre las 6:00 p.m. y las 8:00 p.m.

5.4 Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DIA	TOTAL
LUNES A VIERNES	505
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	49
N/R	1
TOTAL	555

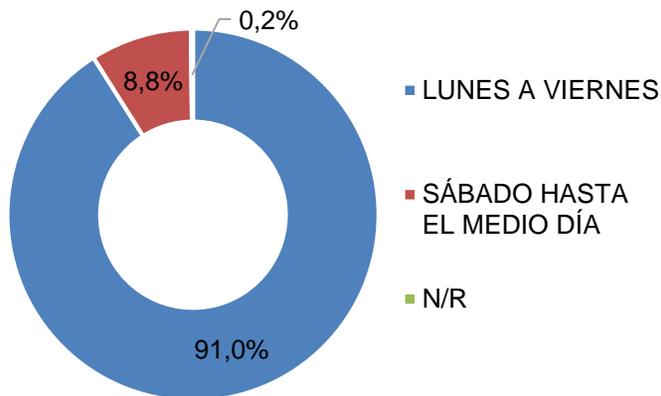


Tabla y gráfico 4. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 4 registran que el 91,0% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 8,8% que prefiere realizarlos el sábado, en horas de la mañana y el 0,2% que prefirió no responder la pregunta.

5.5 Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS ATRIBUTOS	Y	TOTAL
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO		384
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA		214
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO		150
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL		119
NO RESPONDE		1
TOTAL		868

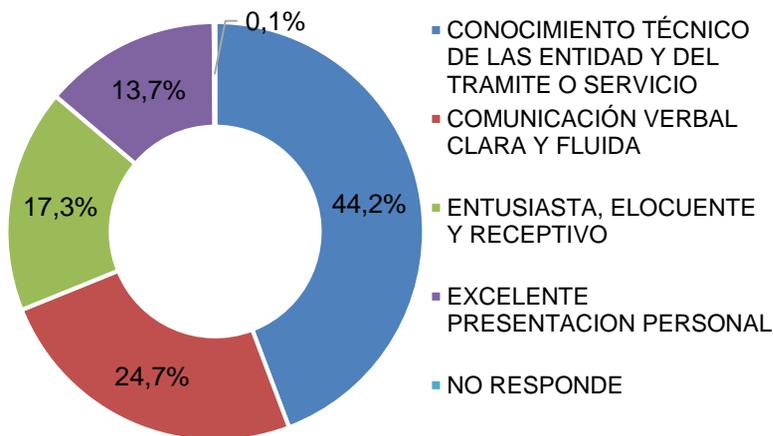


Tabla y gráfico 5. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de diciembre 2023.

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 44,2% de los encuestados manifiestan deben tener un conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, el 24,7% brindar una comunicación verbal clara y fluida, como el atributo que debe tener un asesor ideal; el 13,7% resaltó la excelente presentación personal, el 17,3% entusiasta, elocuente y receptivo como características de un agente de servicio al ciudadano ideal y el 0,1% las personas que se abstuvieron a responder.

5.6 Tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio

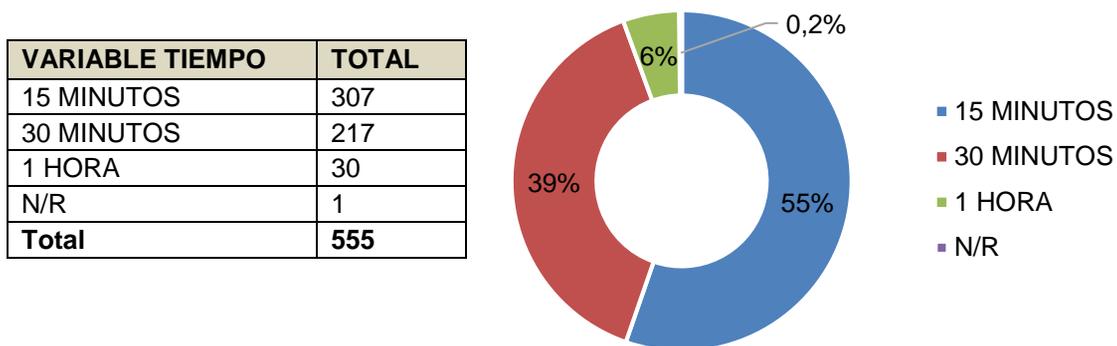


Tabla y gráfico 6. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante el periodo de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 6 revelan que el 55% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio; seguido del 39% que indicó que esperaría máximo 30 minutos; el 6% expresó que esperaría máximo una hora y el 0,2% que se abstuvieron a responder.



5.7 Medio de preferencia para recibir información de la entidad

	CANTIDAD
WHATSAPP -CHAT	307
REDES SOCIALES	213
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	163
CORREO ELECTRONICO	118
MENSAJE DE TEXTO	88
TOTAL	889

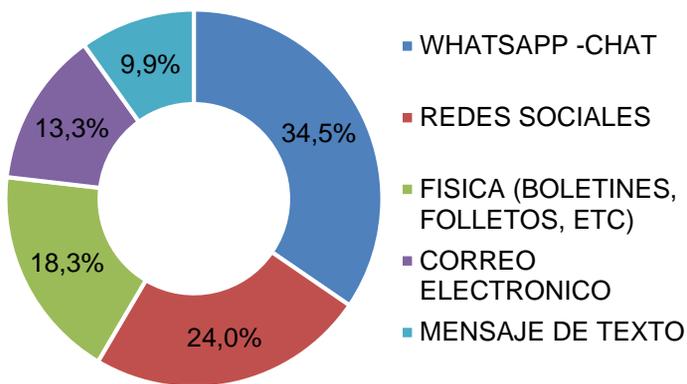


Tabla y gráfico 7. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de diciembre 2023.

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 34,5% de las respuestas de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp - chat, el 13,3% que señaló que prefiere información por correo electrónico, por otro lado, el 18,3% indicaron física (boletines, folletos, etc.), el 24% redes sociales y el 9,9% mensajes de texto.



5.8 Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
AIRE ACONDICIONADO	264
LIMPIO Y ORGANIZADO	221
BUENA SEÑALIZACION	199
NOTICIAS	167
PANTALLA DE TELEVISION	167
TUTORIALES DE TRAMITES	167
COMODOS SOFÁ/SILLAS	165
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	112
BUENA ILUMINACION	91
UNA TIENDA O UN ALMACEN	90
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	89
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	74
TOTAL	1806

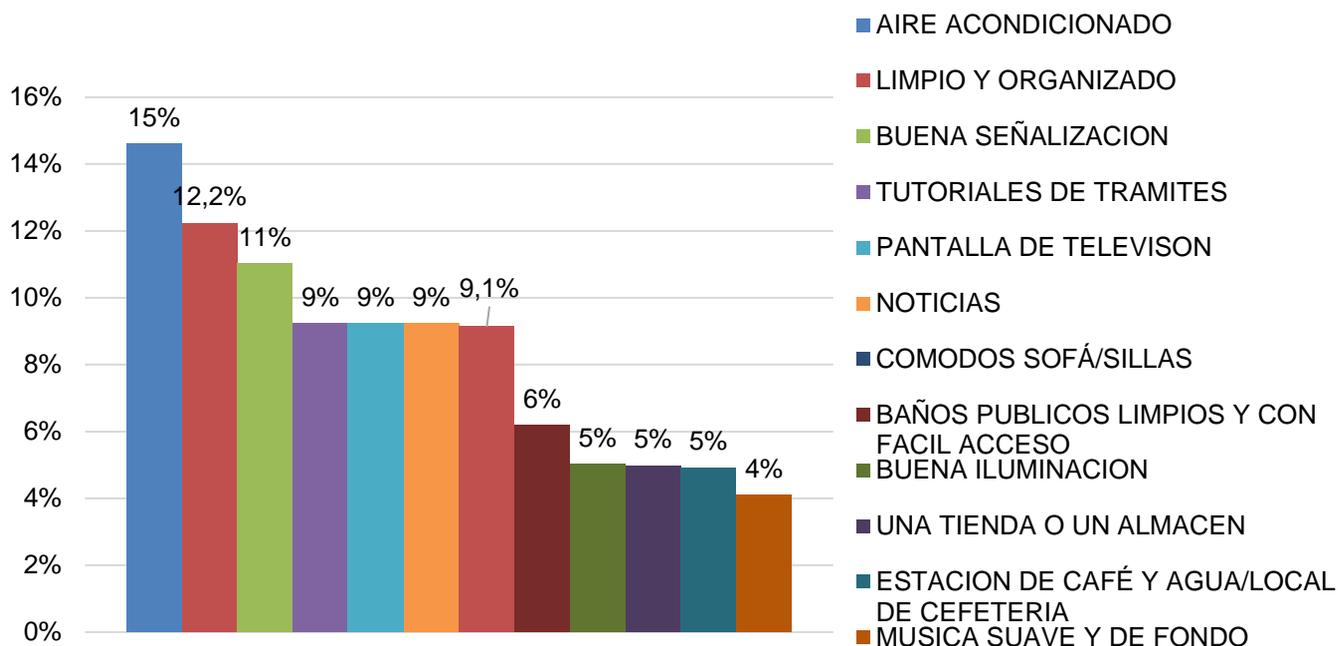


Tabla y gráfico 8. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de diciembre 2023.

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 12,2% de los ciudadanos encuestados prefiere que el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios deben ser limpios y organizado, el 9,1% sofás cómodos, el 5% estación de café y agua/ local cafetería, el 38% (Pantallas de televisión, noticias, tutoriales de trámites y buena iluminación), el 21% (Airea acondicionado y baños públicos), el 11% Buena señalización, 4% Música suave de fondo y 5% una tienda o almacén.

5.9 Características del servicio ideal

SERVICIO IDEAL	CANTIDAD
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	509
SIN ERRORES NI PROCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	183
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	136
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	68
NO RESPONDE	1
TOTAL	897

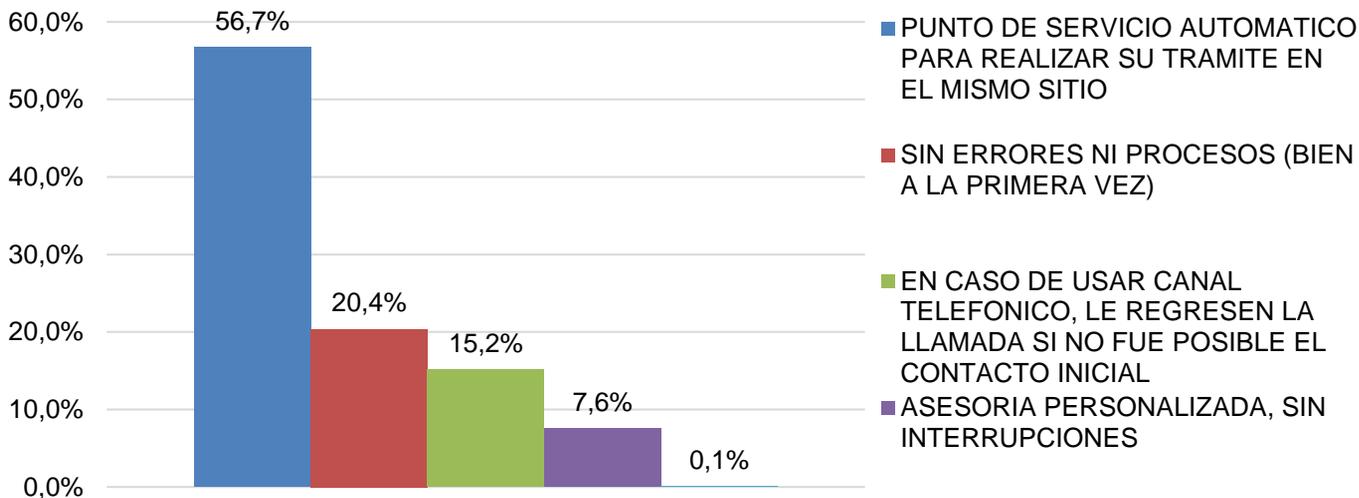


Tabla y gráfico 9. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de diciembre 2023.

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 56,7% muestra preferencia de tener un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, seguido de asesoría personalizada con el 0,1%, en caso de usar un canal telefónico se les regresen las llamadas a los usuarios con un 15,2%, además de presentar servicios sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez) con 20,4%.



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

RESPUESTA	TOTAL
SI	121
NO	434
TOTAL	555

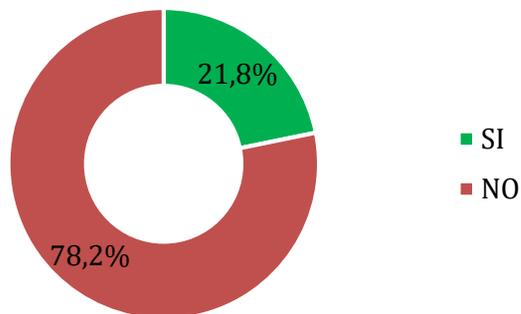


Tabla y gráfico 10. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 10 muestra que el 78,2% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, el 21,8% se muestra interesado.

6. ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DESCENTRALIZADO

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

Hasta el momento se está recopilando la información concerniente a las preferencias, necesidades y expectativas que tienen los usuarios que acuden a las Oficinas Territoriales Centro y Norte, ubicadas en los municipios de Tuluá, Buga y Cartago respectivamente, de igual manera se está brindando la orientación y apoyo técnico correspondiente a las demás oficinas territoriales con la finalidad de iniciar la recolección de información en estos puntos de atención descentralizados.

6.1 Oficina Territorial Norte

Para el mes de diciembre del 2023, se aplicaron de manera presencial 15 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	14
TELEFONICO	1
TOTAL	15

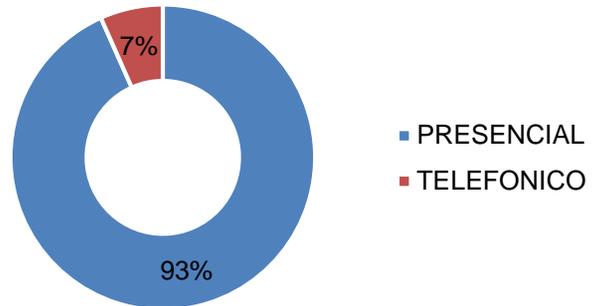


Tabla y gráfico 11. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 11 muestran que el 93% de los ciudadanos encuestados manifestaron preferencia por el canal de atención presencial y el 7% a través del canal telefónico.

Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

RESPUESTAS	TOTAL
SI	5
NO	10
TOTAL	15

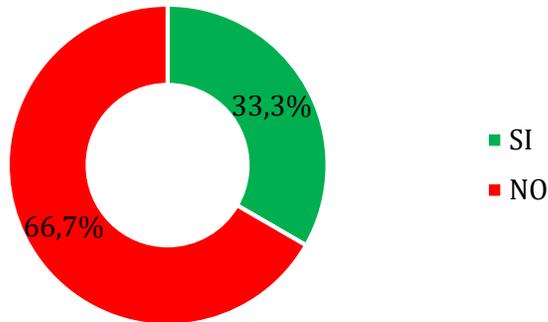


Tabla y gráfico 12. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 12 muestra que el 66,7% de los encuestados manifestó que no les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio, el 33,3% si les gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio.

6.1.2 Franja horaria preferida para hacer sus trámites y/o servicios

FRANJA HORARIA	TOTAL
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	12
12:00 m. a 2:00 p.m.	2
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	1
TOTAL	15

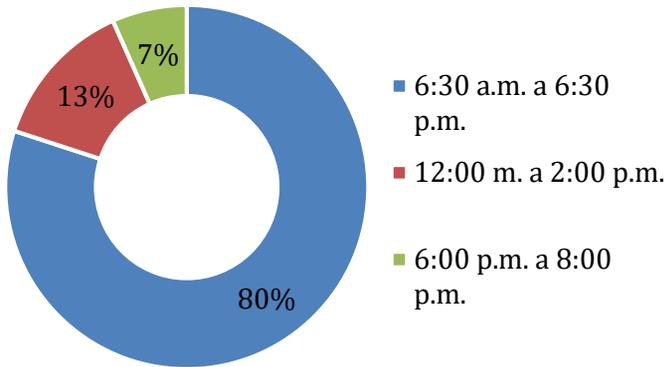


Tabla y gráfico 13. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 13 evidencian que el 80% de los encuestados indicó preferencia por un horario comprendido de 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., el 13% en la franja de las 12:00 A.M. a 2:00 p.m. y el 7% de los encuestados decidió el horario desde las 6 P.M. hasta las 8 P.M.

6.1.3 Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DÍA	TOTAL
LUNES A VIERNES	14
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	1
TOTAL	15

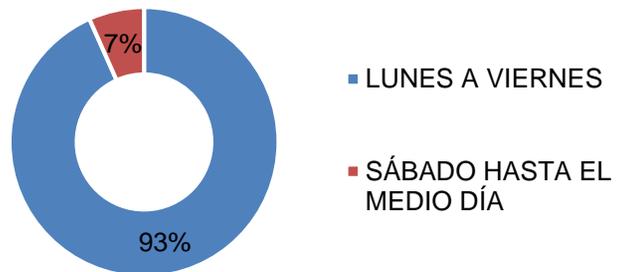


Tabla y gráfico 14. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 14 registran que el 93% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes y el 7% de los encuestados muestra preferencia por el sábado hasta el mediodía.

6.1.4 Características o atributos del asesor ideal

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS	TOTAL
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	10
COMUNICACIÓN VERBAL CLARA Y FLUIDA	9
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	6
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	2
NO RESPONDE	1
TOTAL	28

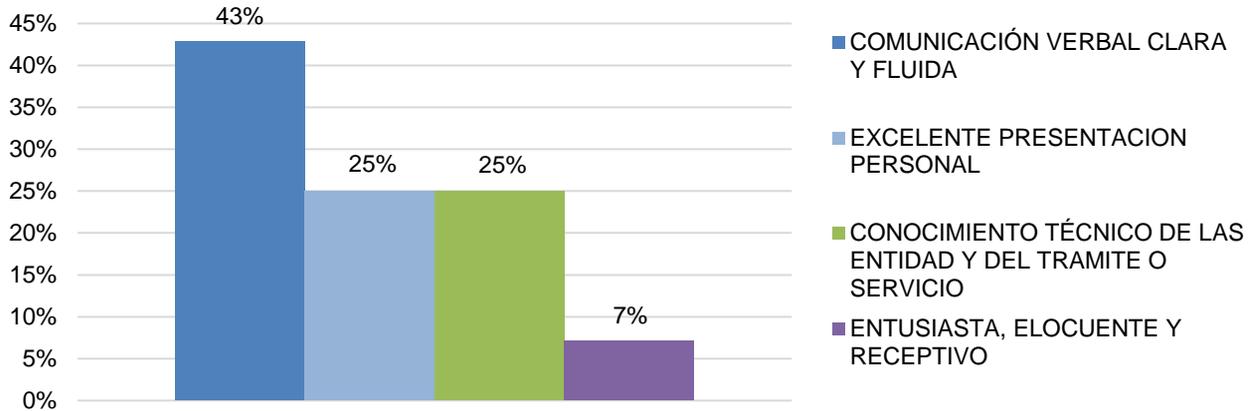


Tabla y gráfico 15. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

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 43% señaló como atributo ideal una comunicación verbal clara y fluida, el 25% busca excelente presentación personal, el 25% prefiere conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 7% de los encuestados busca entusiasta, elocuente y receptivo como atributos que debe tener un asesor ideal.

6.1.5 Tiempo de espera máxima o para realizar su trámite o servicio

TIEMPO	TOTAL
15 MINUTOS	12
30 MINUTOS	3
TOTAL	15

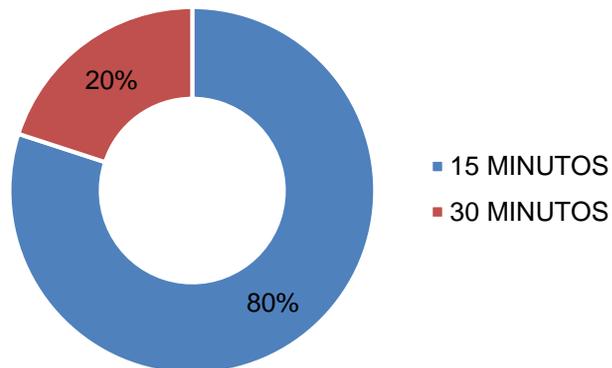


Tabla y gráfico 16. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 16 revelan que el 80% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio, el 20% indicó que el tiempo máximo de espera es de 30 minutos.



6.1.6 Medio de preferencia para recibir información de la entidad

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	10
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	9
MENSAJE DE TEXTO	4
REDES SOCIALES	3
CORREO ELECTRONICO	1
TOTAL	27

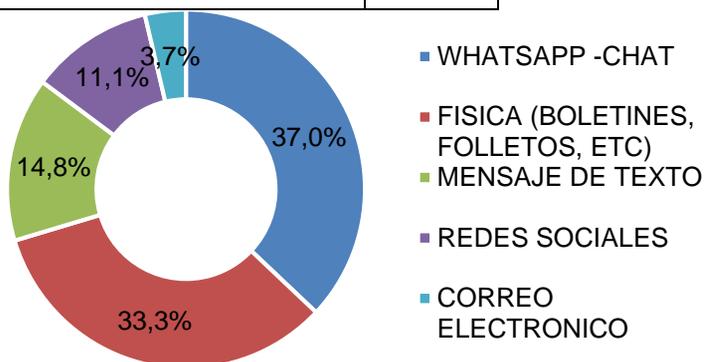


Tabla y gráfico 17. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

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 37,0% de las respuestas de los encuestados prefiere recibir información por medio de WhatsApp-chat, el 11,1% prefiere las redes sociales y el 51,8% como sumatoria de las variables (En físico, correo electrónico y mensaje de texto).

6.1.7 Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

CARACTERISTICAS	TOTAL
LIMPIO Y ORGANIZADO	11
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	10
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	9
COMODOS SOFÁ/SILLAS	8
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	2
PANTALLA DE TELEVISION	2
AIRE ACONDICIONADO	1
TOTAL	43

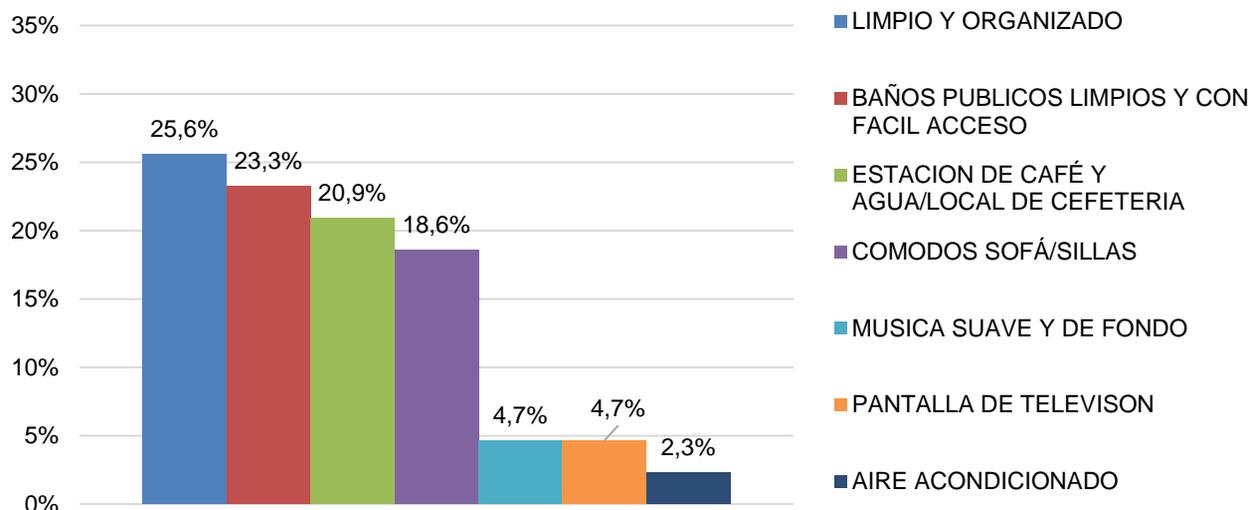


Tabla y gráfico 18. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

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 25,6%, el 18,6% prefiere sillas cómodas, el 23,3% baños públicos limpios, el 20,9% estación de café, el 2,3% aire acondicionado y el 4,7% música suave de fondo.

6.1.8 Características del servicio ideal

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
PUNTO DE SERVICIO AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	12
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	10
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	4
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	3
TOTAL	29

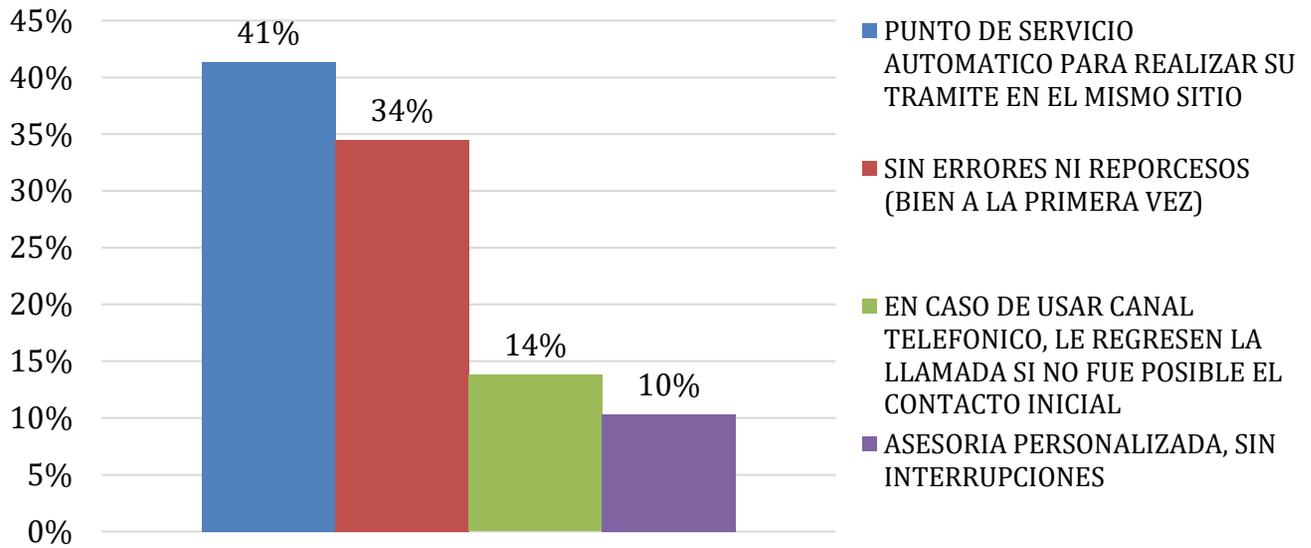


Tabla y gráfico 19. Características del servicio ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

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 41% de los encuestados prefieren el servicio automático para realizar su trámite, el 10% asesoría personalizada, el 34% servicio sin errores ni reproceso (bien a la primera vez), el 14% en caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.

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

RESPUESTA	TOTAL
NO	15
TOTAL	15

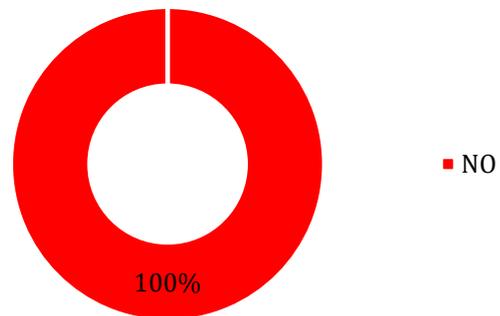


Tabla y gráfico 20. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial norte durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 20 muestra que el 100% de los encuestados no desea hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad.



6.2 Oficina Territorial Centro –Sede Tuluá y Buga

Para el mes de diciembre del 2023, se aplicaron de manera presencial 25 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	12
VIRTUAL	12
TELEFONICO	1
TOTAL	25

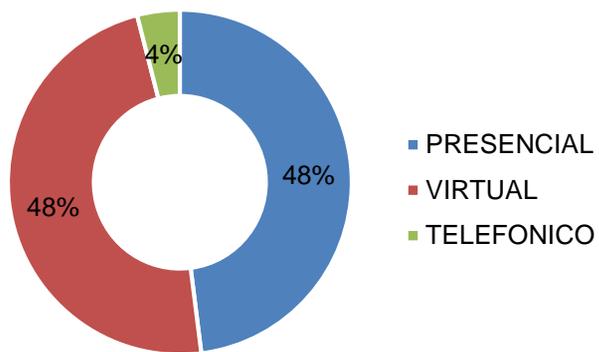


Tabla y gráfico 21. Canal de atención ideal de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 21 muestran que el 48% de los ciudadanos encuestados manifestó preferencia por el canal de atención presencial, el 48% y el 948% prefiere el canal virtual y telefónico.

6.2.2 Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios

RESPUESTA	TOTAL
SI	23
NO	2
TOTAL	25

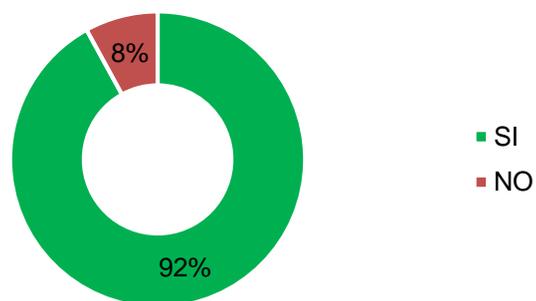


Tabla y gráfico 22. Deseo de entrega a domicilio de los trámites o servicios de los usuarios encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 22 revelan que el 92% de los encuestados manifestó que le gustaría recibir sus trámites o servicios a domicilio y el 8% 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.	25
TOTAL	25

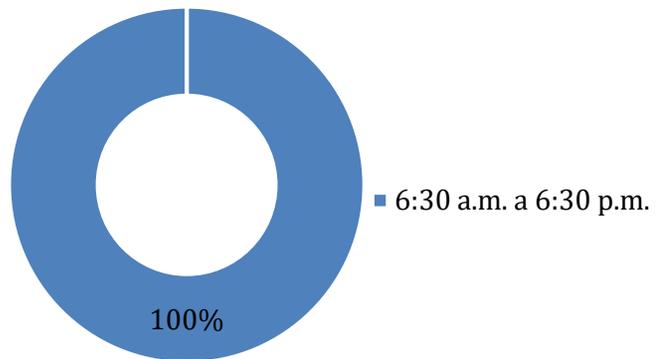


Tabla y gráfico 23. Franja horaria preferida por los usuarios encuestados para hacer sus trámites y/o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 23 evidencian que el 100% de los encuestados manifestó preferencia por el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m.

6.2.4 Día preferido para hacer sus trámites o servicios

DÍA	TOTAL
LUNES A VIERNES	23
SÁBADO HASTA EL MEDIO DÍA	2
TOTAL	25

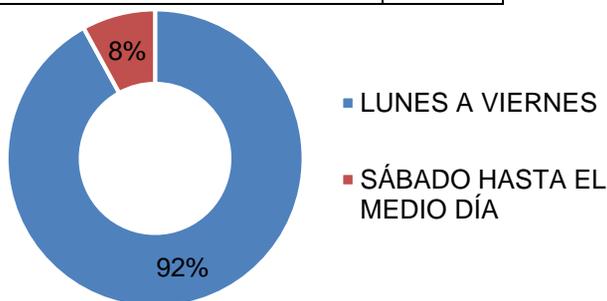


Tabla y gráfico 24. Día preferido por los encuestados para hacer sus trámites o servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 2023.

La tabla y gráfico 24 registran que el 92% de los encuestados mostró preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes y el 8% 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	12
EXCELENTE PRESENTACION PERSONAL	7
CONOCIMIENTO TÉCNICO DE LAS ENTIDAD Y DEL TRAMITE O SERVICIO	7
ENTUSIASTA, ELOCUENTE Y RECEPTIVO	2
TOTAL	28

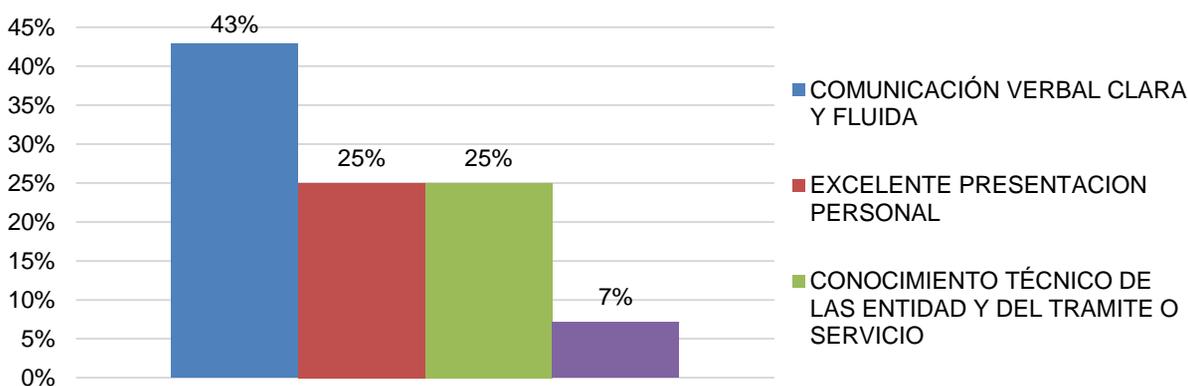


Tabla y gráfico 25. Características o atributos del asesor ideal para los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 2023.

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 43% de las respuestas destacó una comunicación verbal clara y fluida como atributo que debe tener un asesor ideal, el 25% excelente presentación personal, el 25% conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio y el 7% 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	25
TOTAL	25

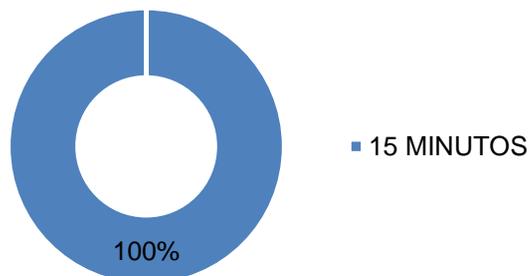


Tabla y gráfico 26. Tiempo de espera máximo para realizar los trámites o servicios de los encuestados. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 2023.



La tabla y gráfico 26 revelan que el 100% de los encuestados consideró que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio

6.2.7 Medio de preferencia para recibir información de la entidad

MEDIO	TOTAL
WHATSAPP -CHAT	16
CORREO ELECTRONICO	6
FISICA (BOLETINES, FOLLETOS, ETC)	3
REDES SOCIALES	2
MENSAJE DE TEXTO	1
TOTAL	28

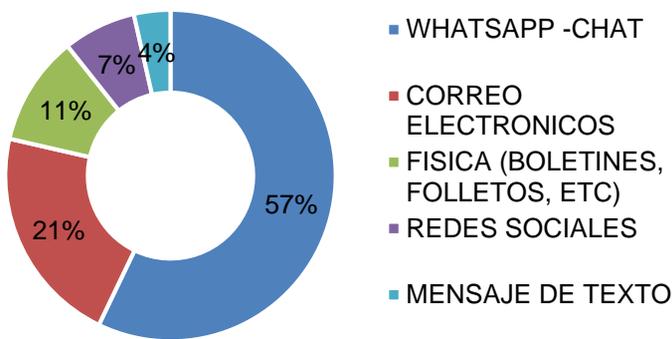


Tabla y gráfico 27. Medio de preferencia de los encuestados para recibir información de la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 2023.

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 57% de los encuestados indicó que prefiere recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 7%, 21% y 4% que señaló que prefiere, redes sociales, correo electrónico y mensaje de texto respectivamente y el 11% prefieren recibir información mediante físico (boletines, folletos, etc.)

6.2.8 Características del ambiente físico ideal para realizar trámites y servicios

CARACTERÍSTICAS	TOTAL
COMODOS SOFÁ/SILLAS	19
LIMPIO Y ORGANIZADO	13
AIRE ACONDICIONADO	12
BAÑOS PUBLICOS LIMPIOS Y CON FACIL ACCESO	11
MUSICA SUAVE Y DE FONDO	5
ESTACION DE CAFÉ Y AGUA/LOCAL DE CEFETERIA	5
PANTALLA DE TELEVISION	3
TOTAL	68

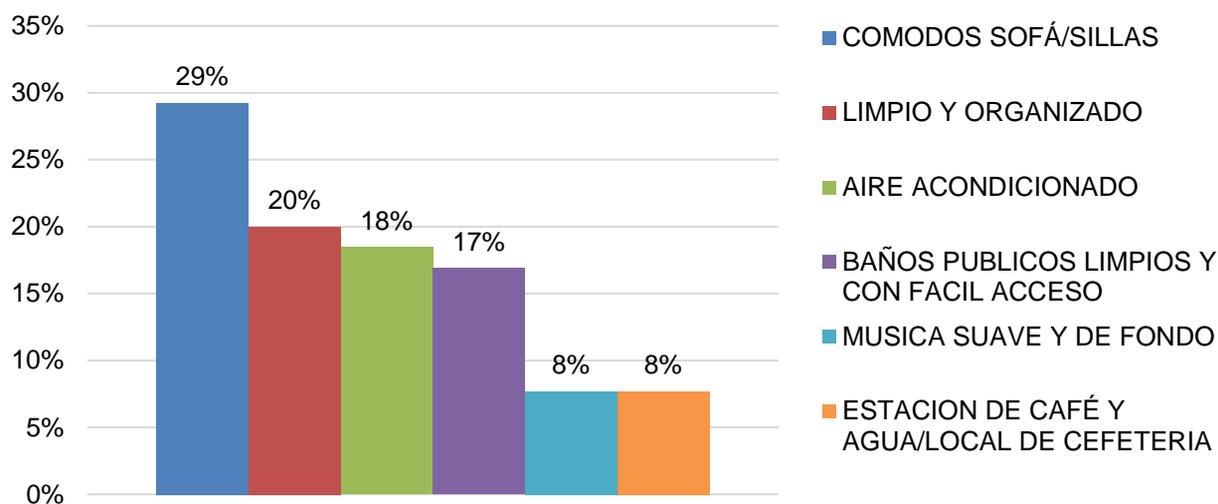


Tabla y gráfico 28. Características del ambiente físico ideal para los usuarios encuestados a la hora de realizar trámites y servicios. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - Sede Tuluá y Buga durante de diciembre 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 20% de ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe ser limpio y organizado, el 29%, cómodos con sofás/sillas, el 18% con acceso a aire acondicionado, el 17% baños públicos limpios y con fácil acceso y el de 8% y 8% 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 AUTOMATICO PARA REALIZAR SU TRAMITE EN EL MISMO SITIO	10
EN CASO DE USAR CANAL TELEFONICO, LE REGRESEN LA LLAMADA SI NO FUE POSIBLE EL CONTACTO INICIAL	8
ASESORIA PERSONALIZADA, SIN INTERRUPCIONES	5
SIN ERRORES NI REPORCESOS (BIEN A LA PRIMERA VEZ)	5
TOTAL	28



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 diciembre 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 35,7% prefiere un punto de servicio automático para realizar sus trámites, el 28,6% prefiere que se regrese la llamada en caso de usar canal de telefónico, el 17,9% asesorías personalizadas y el 17,9% un servicio sin errores ni reproceso.

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

RESPUESTAS	TOTAL
NO	25
TOTAL	25

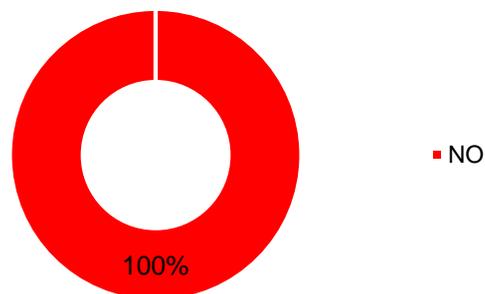


Tabla y gráfico 30. Deseo de los encuestados de hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad. Elaboración propia, a partir de datos obtenidos en las encuestas de expectativas aplicadas en la oficina territorial centro - sede Tuluá y Buga durante diciembre del 2023.

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 72% seguido del canal virtual con un 22% y un 6% prefieren el canal telefónico.
- El 50,3% de las personas que fueron encuestados prefieren que sus trámites o servicios desean entregados a domicilio y un porcentaje del 49,5% prefieren que no sea entregado a domicilio, en menor proporción encontramos no sabe no responde con un 0,2%.
- El 61,4% 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 27,6% 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 11%.
- El 91% 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 8,8%.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal es conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicios que son prestados con el 44,2% de los encuestados, seguido de la comunicación verbal clara y fluida con el 24,7%, en menor proporción encontramos la variable excelente presentación personal con el 13,7%.
- El 94% 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 55% y 39% respectivamente, un porcentaje del 6% prefiere un tiempo máximo de 1 hora, el 0,2% se abstuvo de responder.
- El 34,5% 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 aire acondicionado y buena señalización.
- El 56,7% de los encuestados imagina el servicio ideal con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, además de asesorías personalizadas y sin interrupciones, con calificación del 15,2%.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:



- ✓ Desean recibir sus trámites o servicios a domicilio con un porcentaje en las calificaciones del 33,3% y el no recibir tramites a domicilio con una calificación del 66,7%
 - ✓ Prefieren el horario comprendido entre las 6:30 a.m. y las 6:30 p.m., para gestionar sus trámites y/o servicios con un porcentaje del 80% y un 13% para el horario de 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 51,8% de los encuestados.
 - ✓ El ambiente físico ideal para la atención al ciudadano debe contar con un lugar limpio y organizado, baños públicos con fácil acceso con calificaciones del 25,6% y 23,3% respectivamente, además de una estación de café con el 20,9%
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe contar con un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio con un 41% y sin errores ni reproceso con un 34%.
- 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 92% de los encuestados y el 8% 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 85% de los encuestados.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debería ser en caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial con una calificación del 28,6%, además de presentar un punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio, los cuales presentan el 35,7% 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 dirigida a los funcionarios encargados de la atención al público, centrada en la promoción del uso del lenguaje claro. El objetivo principal de esta iniciativa es elevar la calidad de la transmisión de información en todos los ámbitos, al tiempo que se pone énfasis en el desarrollo de las habilidades comunicativas de los funcionarios. Este enfoque busca cumplir cabalmente con las expectativas de los ciudadanos, contribuyendo así a una interacción más efectiva y satisfactoria en el servicio público.
- Se propone la adopción de estrategias de comunicación innovadoras mediante el empleo de medios electrónicos, como WhatsApp, redes sociales y correo electrónico, entre otros, Esta recomendación tiene como objetivo adecuar nuestros canales de comunicación a las cambiantes expectativas y necesidades de la ciudadanía, asegurando una mayor transparencia y accesibilidad en todas 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.
- ✓ A partir del mes de enero se iniciará la aplicación del modelo de encuesta actualizado, utilizando un dispositivo tecnológico para capturar la información y la base de datos en tiempo real y mejorando el análisis de la información.
- ✓ Se realizó la primera reunión con la nueva líder de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, donde se socializó reportes de PQRSD, medición de percepción y listado de trámites. Se acordó identificar aquellos que serán priorizados en el Plan de Racionalización de Trámites para la vigencia 2024.
- ✓ Se elaboró la propuesta de plan de trabajo para la siguiente vigencia, para el proceso Servicio al Ciudadano el cual contempla acciones de mejora a implementar para contribuir en la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios que ofrece la Entidad, esta propuesta será socializada con la Secretaría General, para su aprobación.

Cordialmente,



JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: 1.07.1-38.25 Informes de atención al ciudadano – Expectativas.