



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Informe Expectativas

Marzo 2020

Elaborado por:
Equipo Atención al Ciudadano
Secretaría General

Revisado y aprobado por:
Javier E. Ulloa Vera



TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
1. Introducción.....	3
2. Presentación encuesta.....	
3. Presentación de resultados.....	
4. Conclusiones.....	
5. Recomendaciones Secretaría General.....	



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

1. INTRODUCCIÓN.

La Gobernación del Valle del Cauca se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo que le permita contar con un Sistema Integrado de Gestión enfocado en la satisfacción de la ciudadanía y en el mejor desempeño de los diferentes procesos de la entidad mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015.

En el numeral 4.2 de la NTC ISO 9001: 2015 se establece lo siguiente:

“Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas: debido a su efecto, o potencial efecto sobre la capacidad de la organización para proveer en forma consistente productos y servicios que cumplan los requisitos del cliente, los requisitos legales y las regulaciones aplicables, la organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que sean pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.*
- b) Los requisitos de las partes interesadas que sean pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.*

La organización debe monitorear y analizar en forma crítica la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.”

Es importante aclarar que el termino “partes interesadas se refiera a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad de carácter público.

De forma más concreta, estaríamos hablando de los propios clientes de la empresa; los empleados; socios, propietarios o accionistas; proveedores; competidores, sindicatos y organismos reguladores; o incluso grupos de ciudadanos que puedan ejercer una determinada presión.

Igualmente en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente se establece que:

“La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.

NOTA: Ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se ha diseñado una herramienta que nos permita comenzar a abordar la comprensión de las necesidades y expectativas así como su medición dentro de la Gobernación del Valle del Cauca.

2. PRESENTACIÓN NUEVA ENCUESTA

De acuerdo con lo mencionado en la introducción, se definió la aprobación del formato FO-M4-P1-22 V01 – Construyendo el servicio ideal en la Gobernación del Valle – Medición de expectativas, cuya estructura está compuesta por 3 secciones que se describen a continuación.

A. Encabezado e identificación del usuario.

En esta sección se diligencia la fecha de aplicación de la encuesta, nombre del encuestador y los datos del encuestado, indicando información de contacto como nombre, email y teléfono.

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

B. Preguntas de evaluación a la comunidad.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

El cuestionario busca recoger información para determinar el servicio ideal que desean los usuarios, a través de las siguientes 10 preguntas que contemplan varias opciones para seleccionar entre una o múltiples respuestas:

- a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?
- b) ¿Le gustaría que algunos de sus trámites o servicios sean entregados a domicilio?
- c) ¿Qué franja del día usted preferiría para hacer sus trámites y/o servicios?
- d) ¿Qué día de la semana prefiere hacer sus trámites o servicios?
- e) ¿Cuáles son las características o atributos de su asesor ideal?
- f) ¿Cuál considera que debe ser el tiempo de espera máximo para realizar su trámite o servicio?
- g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad?
- h) ¿Cuál es el ambiente físico ideal mientras realiza sus trámites y servicios?
- i) ¿Cómo se imagina el servicio ideal?
- j) ¿Le gustaría hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta una entidad?

C. Política de protección de datos personales.

Teniendo en cuenta que en el formato de encuesta se solicitan datos personales a los encuestados, se incluyó un campo adicional por cumplimiento normativo para validar la aceptación y firma 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, trámites, OPAS y PQRS que ofrece la entidad.
--------	--

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Durante el mes de marzo de 2020 se aplicaron un total de 216 encuestas para medición de expectativas a los ciudadanos que ingresaron al Palacio de San Francisco, durante el periodo comprendido entre el 9 y 13 de marzo de 2020.

NIT: 890399029-5
Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

A partir de esta fecha en adelante se suspendió el ingreso de personas al punto de atención de la Gobernación del Valle del Cauca debido a la restricción y medidas de prevención planteadas a nivel nacional a causa de la emergencia sanitaria producida por el Covid-19.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada una de las preguntas formuladas:

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

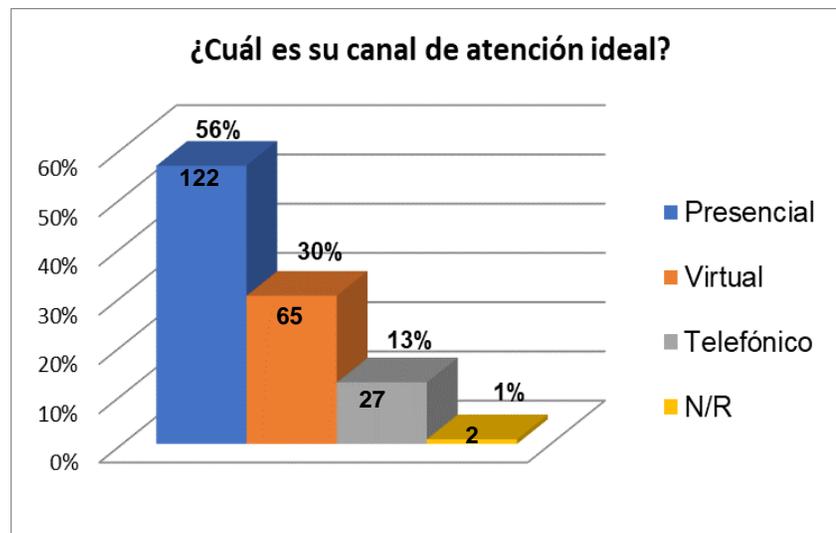


Gráfico 1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

El 56% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal de atención virtual con el 30%.

Opciones	Respuesta	%
Presencial	122	56%
Virtual	65	30%
Telefónico	27	13%
N/R	2	1%
TOTAL	216	100%

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

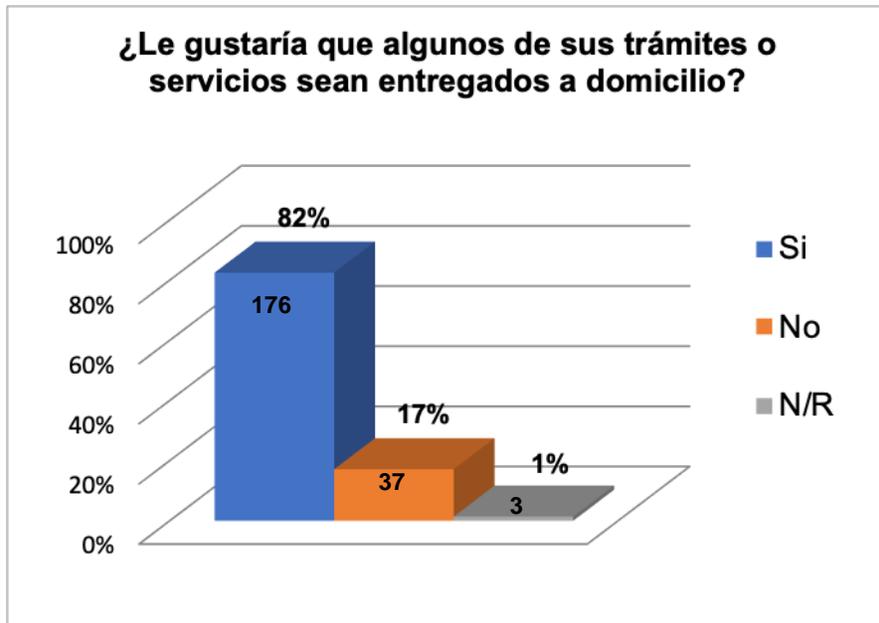


Gráfico 2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

El 82% de los ciudadanos encuestados manifiestan que, si les gustaría recibir algunos de sus trámites o servicios a domicilio, frente al 17 % que no lo prefiere así.

Opciones	Respuesta	%
Si	176	82%
No.	37	17%
N/R	3	1%
TOTAL	216	100%

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

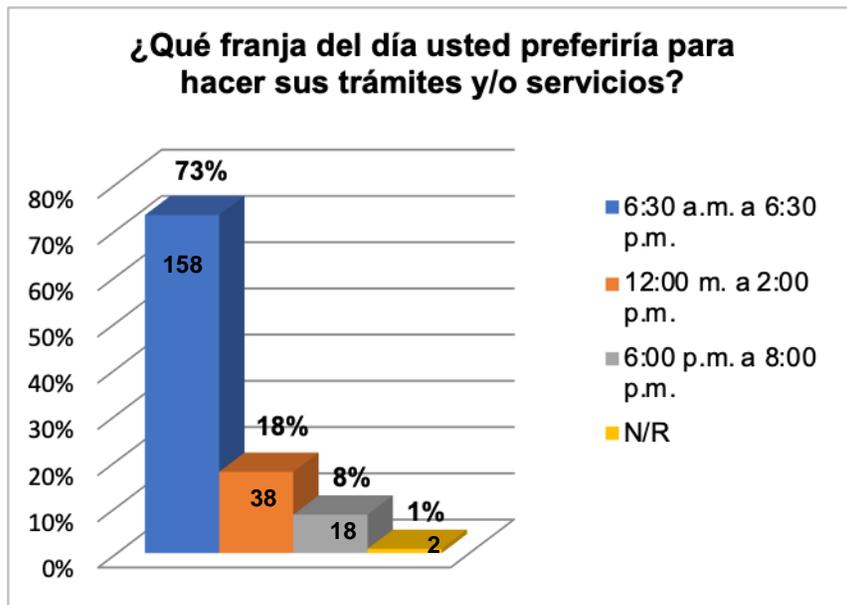


Gráfico 3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

El 73% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia por el horario comprendido entre 6:30 am a 6:30 pm para realizar sus trámites, seguido de la franja horaria entre 12:00 m a 2:00 p.m. con el 18%.

Opciones	Respuesta	%
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	158	73%
12:00 m a 2:00 p.m.	38	18%
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	18	8%
N/R	2	1%
TOTAL	216	100%

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

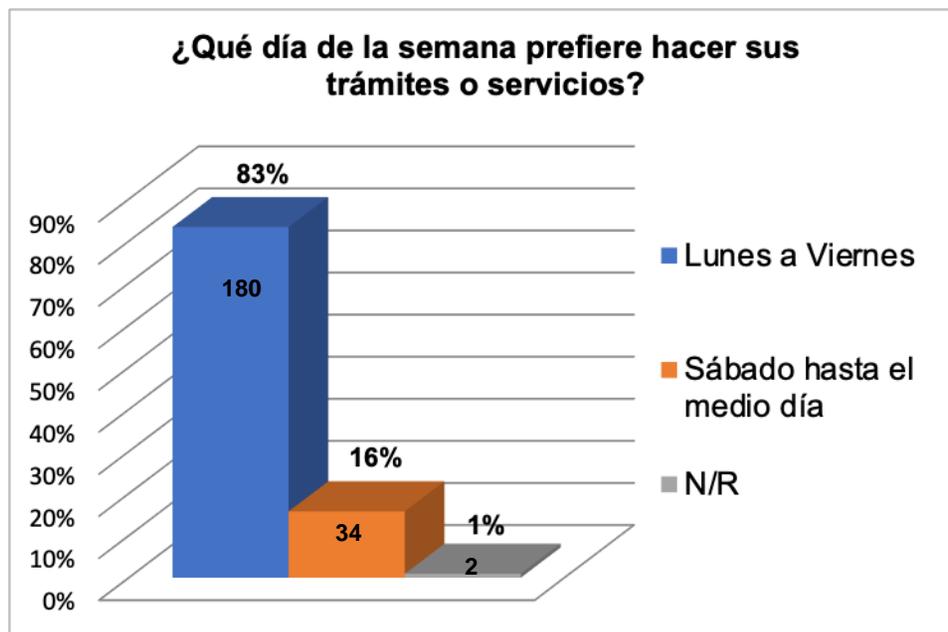


Gráfico 4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

El 83% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 16% que preferiría poder realizarlos en día sábado 18%.

Opciones	Respuesta	%
Lunes a Viernes	180	83%
Sábado hasta el medio día	34	16%
N/R	2	1%
TOTAL	216	100%

e) ¿Cuáles son las características o atributos de su asesor ideal?

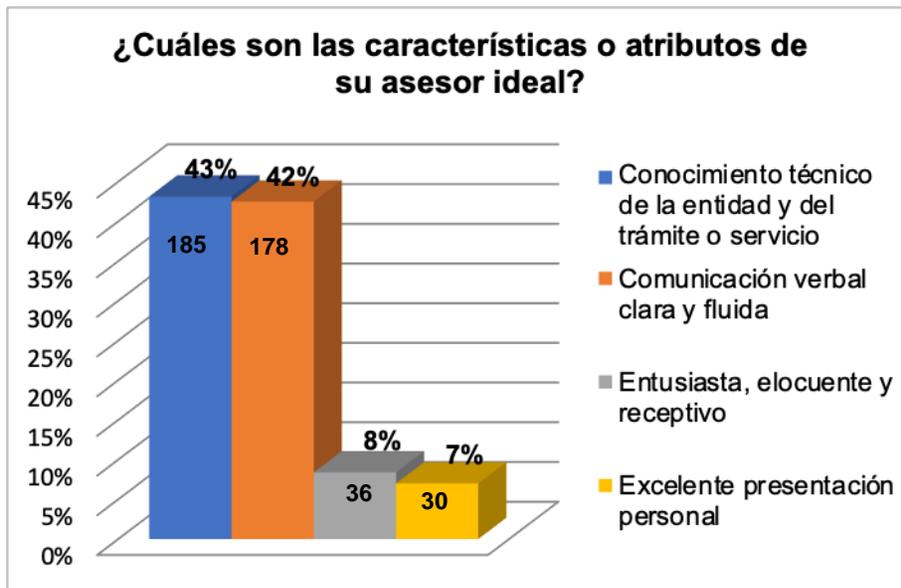


Gráfico 5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

El 43% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el asesor ideal debe tener como característica principal conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio, seguido de comunicación verbal clara y fluida con un 42%.

Opciones	Respuesta	%
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	185	43%
Comunicación verbal clara y fluida	178	42%
Entusiasta, elocuente y receptivo	36	8%
Excelente presentación personal	30	7%
TOTAL	429	100%

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

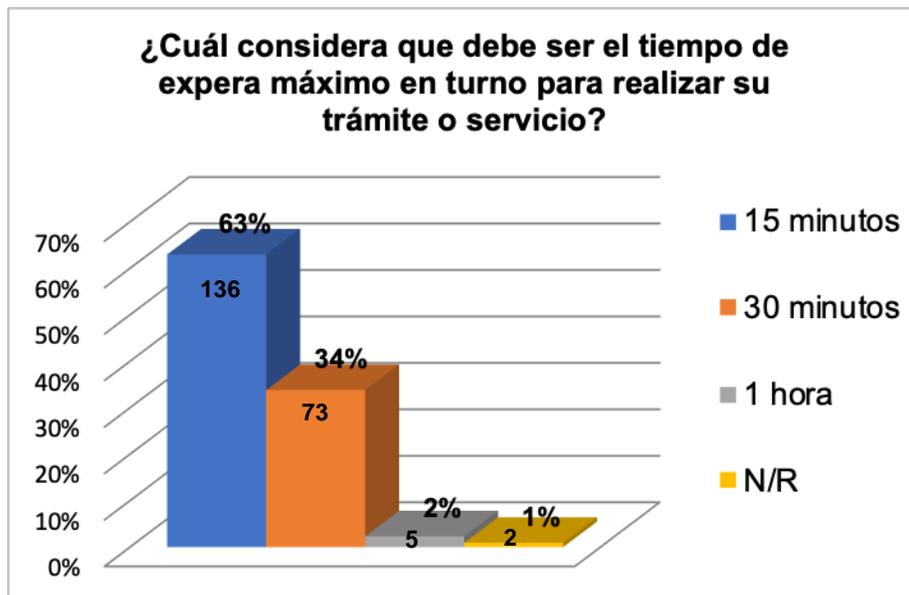


Gráfico 6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaria General

El 63% de los ciudadanos encuestados consideran que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio, seguido del 34% que considera 30 minutos como tiempo máximo de espera.

Opciones	Respuesta	%
15 minutos	136	63%
30 minutos	73	34%
1 hora	5	2%
N/R	2	1%
TOTAL	216	100%

g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad?

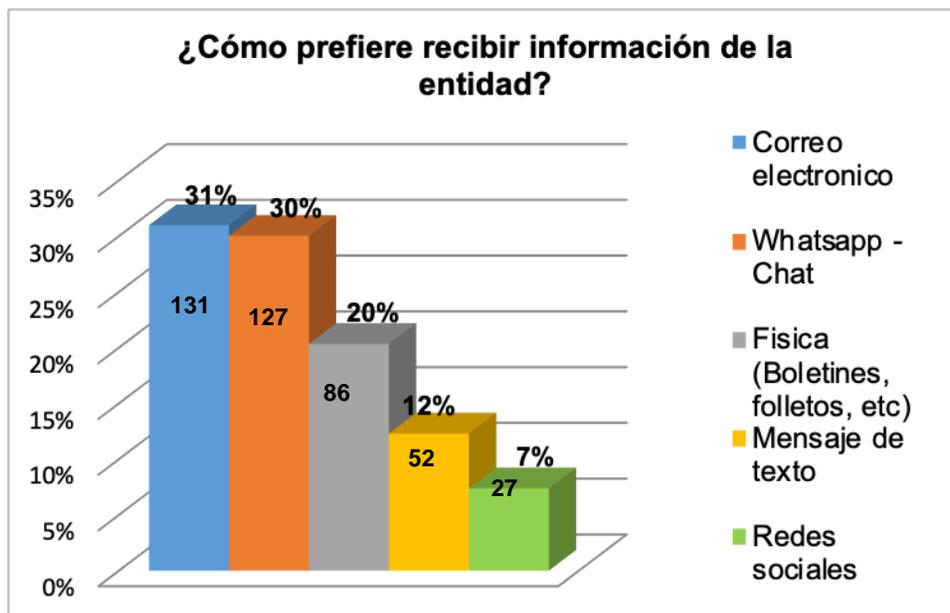


Gráfico 7



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

El 31% de los ciudadanos encuestados prefieren recibir información de la entidad por medio de correo electrónico, seguido de WhatsApp-chat con el 30% y por medio físico (boletines, folletos, etc.) con el 20%.

Opciones	Respuesta	%
Correo electrónico	131	31%
WhatsApp-Chat	127	30%
Física (Boletines, folletos, etc.)	86	20%
Mensaje de texto	52	12%
Redes sociales	27	7
TOTAL	216	100%

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

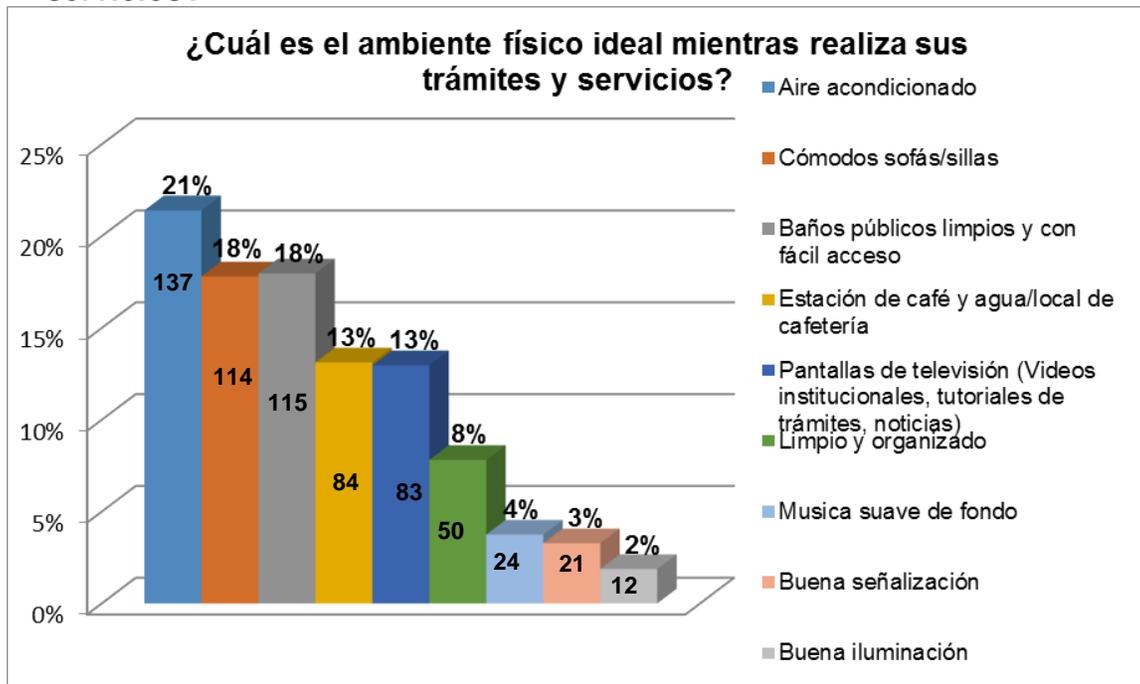


Gráfico 8



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener aire acondicionado (21%), cómodos sofás/sillas y baños públicos limpios y con fácil acceso (18% respectivamente), estación de café y agua/local de cafetería (13% respectivamente), estación de café y agua/local de cafetería y pantallas de televisión (13% respectivamente).

Opciones	Respuesta	%
Aire acondicionado	137	21%
Cómodos sofás/sillas	114	18%
Baños públicos limpios y con fácil acceso	115	18%
Estación de café y agua/local de cafetería	84	13%
Pantallas de televisión	83	13%
Limpio y organizado	50	8%
Musica suave de fondo	24	4%
Buena señalización	21	3%
Buena iluminación	12	2%
TOTAL	640	100%

i) ¿Cómo se imagina el servicio ideal?

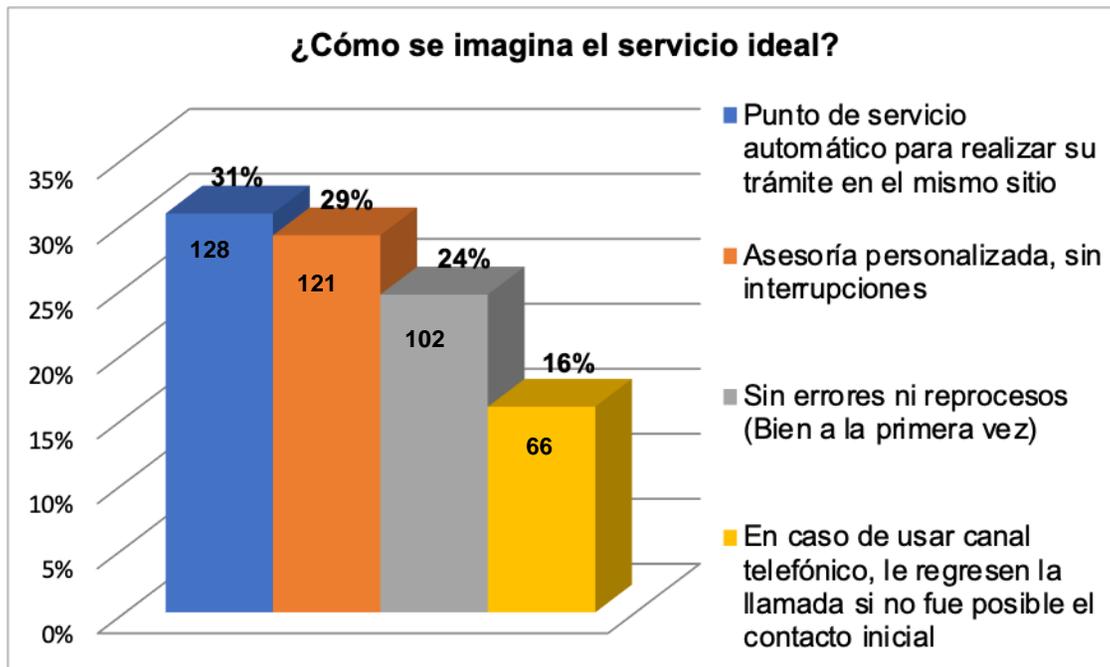


Gráfico 9



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

El 31% de los ciudadanos encuestados imaginan el servicio ideal con punto de servicio automático, seguido de asesoría personalizada con el 29%, y servicio sin errores (bien a la primera vez) con el 24%.

Opciones	Respuesta	%
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	128	31%
Asesoría personalizada, sin interrupciones	121	29%
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	102	24%
En caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	66	16%
TOTAL	417	100%

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

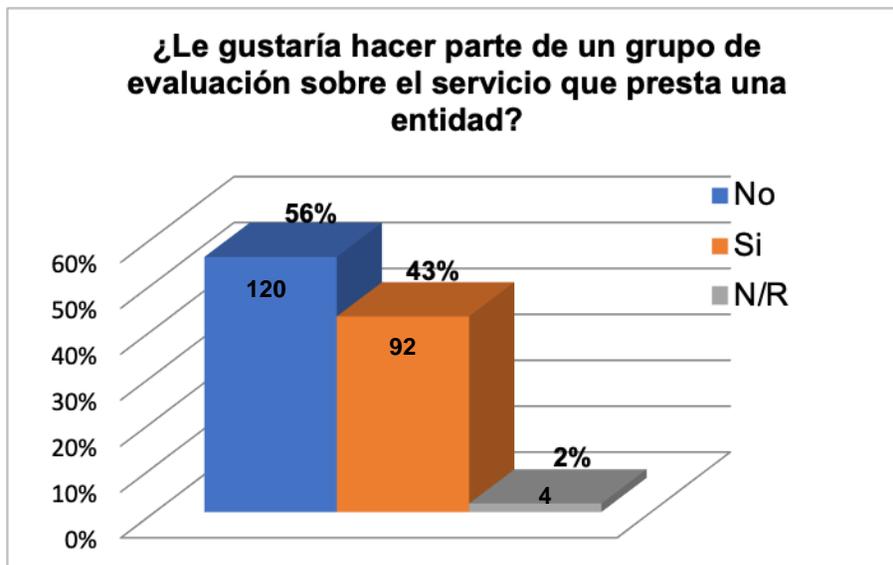


Gráfico 10



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaria General

El 56% de los ciudadanos encuestados manifiestan que les gustaría hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, frente al 43% que no demuestra ningún interés.

Opciones	Respuesta	%
Si	120	56%
No.	92	43%
N/R	4	2%
TOTAL	216	100%

4. CONCLUSIONES.

De las respuestas obtenidas podemos concluir que:

- El 100% de las encuestas fueron realizadas a los ciudadanos que ingresan a los trámites y servicios que brinda la Gobernación del Valle del Cauca en su sede principal.
- La preferencia de los ciudadanos por la atención presencial es del 56%, seguido, seguido del canal virtual con un 30%.
- La opción de recibir a domicilio la respuesta a trámites y servicios, tiene una aceptación del 82%.
- El 83% de los ciudadanos prefieren realizar sus trámites de lunes a viernes.
- El 85% de los ciudadanos eligieron como características del asesor ideal “conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio” y “comunicación verbal clara y fluida”, cada una de estas opciones con el 42% y 43% respectivamente.
- El 97% de los ciudadanos están de acuerdo con que el tiempo máximo de espera en turno para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 63% y 34% respectivamente.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: @valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

- De acuerdo con las respuestas obtenidas al 31% de los ciudadanos les gustaría recibir información de la entidad por medio de correo electrónico, seguido del 30% que prefiere por medio de WhatsApp-chat, para un total de 61% de los encuestados.
- Para el 83% de los encuestados el ambiente físico ideal para realizar trámites debe contar con aire acondicionado, sillas cómodas y baños públicos limpios y con fácil acceso, estación de café y agua y pantallas de televisión.
- El 84% de los ciudadanos se imaginan el servicio ideal con punto de servicios automático para realizar su trámite, asesoría personalizada sin interrupciones y sin errores ni reprocesos (Bien a la primera vez).

5. RECOMENDACIONES SECRETARÍA GENERAL

- Fortalecer el canal presencial, ya que es el preferido de los ciudadanos que visitan la Gobernación del Valle.
- Realizar seguimiento al tiempo de espera en turno para verificar cuanto tiempo como máximo debe esperar un ciudadano para realizar su trámite y si es el caso implementar acciones de mejora.
- Afianzar continuamente los conocimientos técnicos y las habilidades de comunicación en los servidores que brindan atención al ciudadano.
- Consolidar estrategias de comunicación por canal virtual con los ciudadanos por medio de correo electrónico y WhatsApp, contando con el apoyo de la Secretaría TICS.
- Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe posibilidad de realizar mejoras locativas en la sala de espera del primer piso.

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000 Fax:
Sitio WEB: www.valledelcauca.gov.co e-mail: [@valledelcauca.gov.co](mailto:)
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia