

Informe Expectativas

Agosto 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 de resultados.....	5
3. Conclusiones.....	15
4. Recomendaciones Secretaría General.....	16

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 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 DE RESULTADOS.

Durante el mes de agosto de 2020 se aplicaron un total de 259 encuestas para medición de expectativas a los ciudadanos que ingresaron al Palacio de San Francisco, durante el periodo comprendido entre el 3 y 31 de agosto de 2020.

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

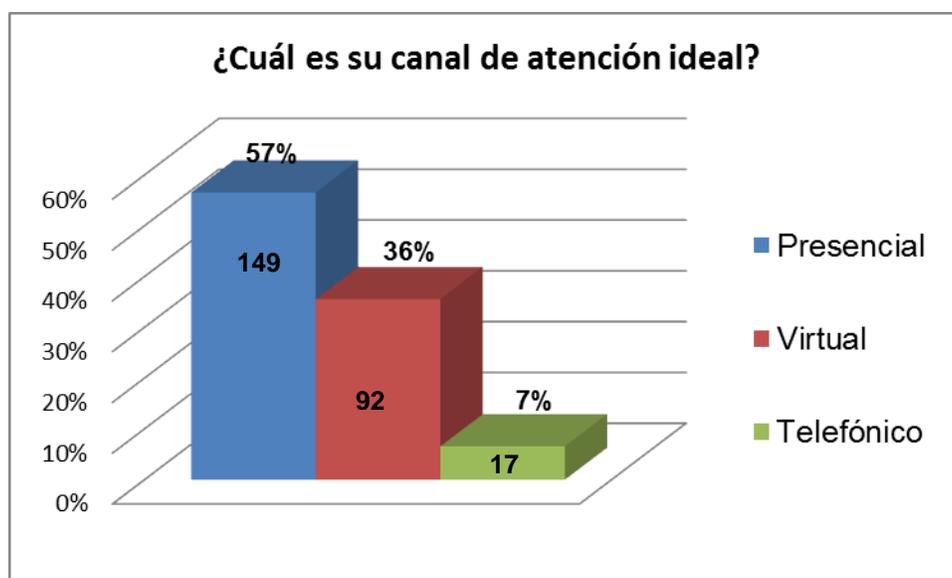


Gráfico 1

El 57% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal de atención virtual con el 36%.

Opciones	Respuesta	%
Presencial	149	57%
Virtual	92	36%
Telefónico	17	7%
N/R	1	0%
TOTAL	259	100%

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

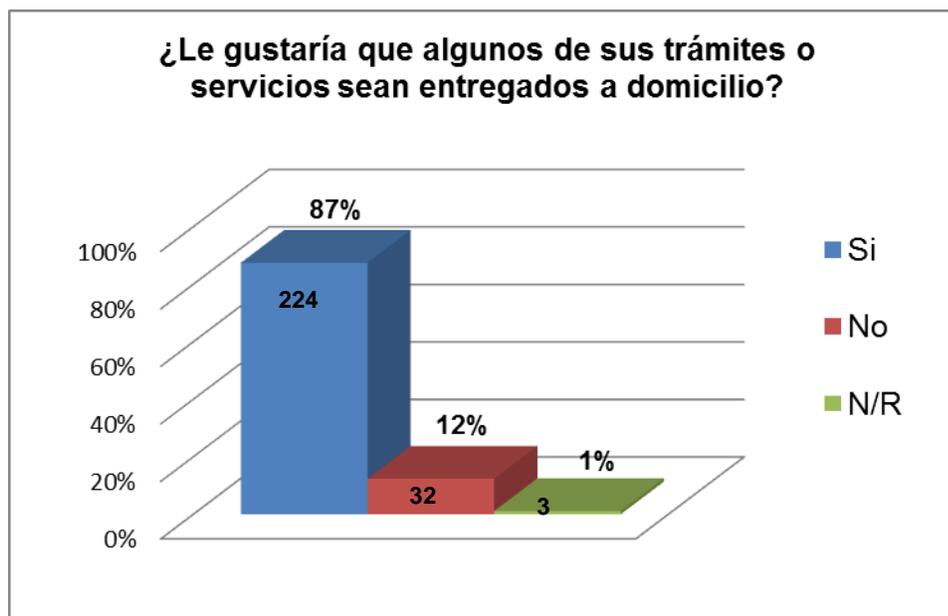


Gráfico 2

El 87% de los ciudadanos encuestados manifiestan que, si les gustaría recibir algunos de sus trámites o servicios a domicilio, frente al 12 % que no lo prefiere así.

Opciones	Respuesta	%
Si	224	87%
No.	32	12%
N/R	3	1%
TOTAL	259	100%

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

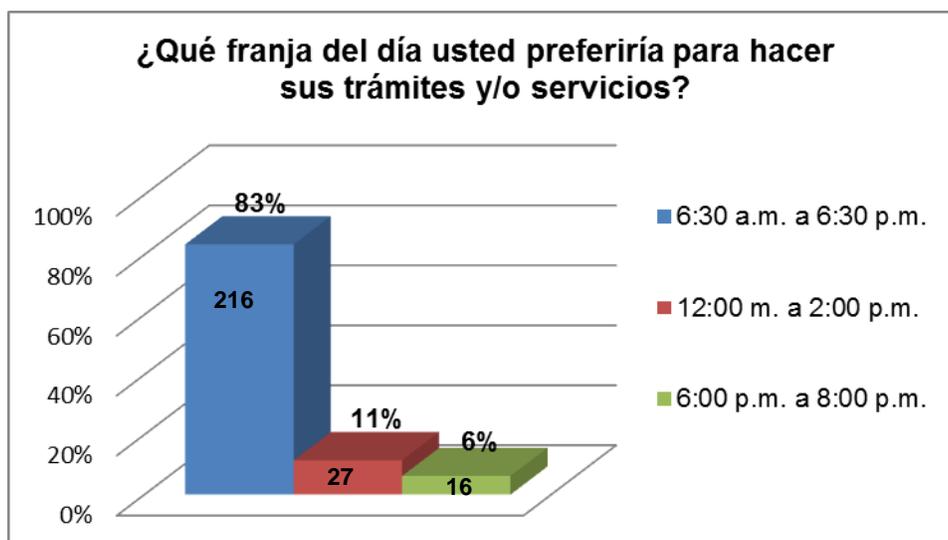


Gráfico 3

El 83% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia por el horario comprendido entre 6:30 a.m. a 6:30 p.m. para realizar sus trámites, seguido de la opción 12:00 m a 2:00 p.m. con el 11%.

Opciones	Respuesta	%
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	216	83%
12:00 m a 2:00 p.m.	27	11%
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	16	6%
TOTAL	259	100%

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

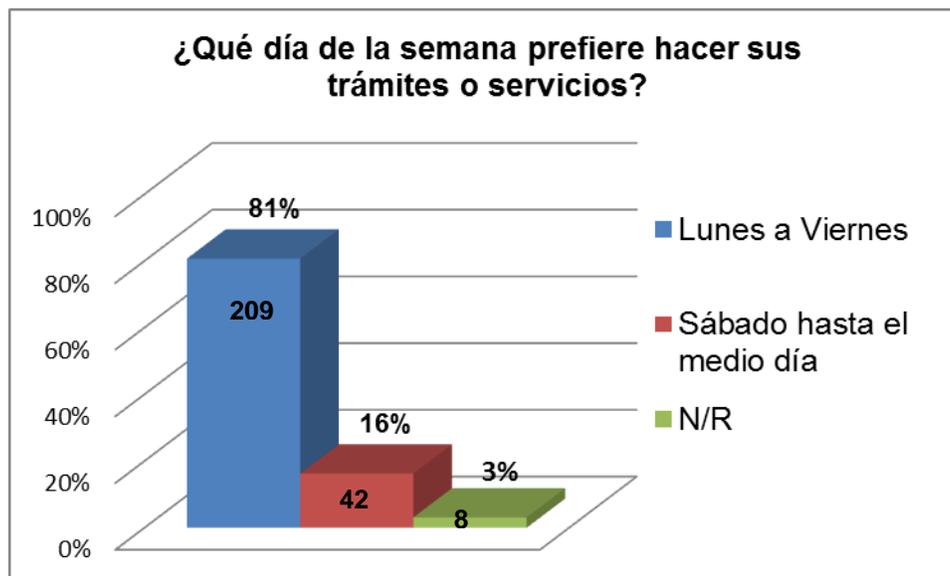


Gráfico 4

El 81% 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.

Opciones	Respuesta	%
Lunes a Viernes	209	81%
Sábado hasta el medio día	42	16%
N/R	8	3%
TOTAL	259	100%

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

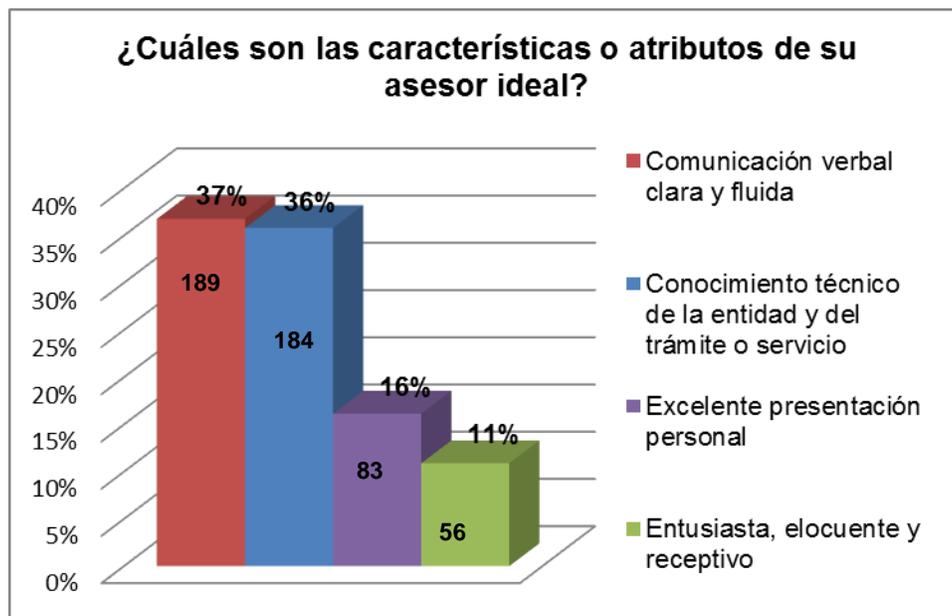


Gráfico 5

El 37% de los ciudadanos encuestados manifiestan que el asesor ideal debe tener como característica principal comunicación verbal clara y fluida, seguido de conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio con un 36%.

Opciones	Respuesta	%
Comunicación verbal clara y fluida	189	37%
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	184	36%
Excelente presentación personal	83	16%
Entusiasta, elocuente y receptivo	56	11%
N/R	2	0%
TOTAL	514	100%

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

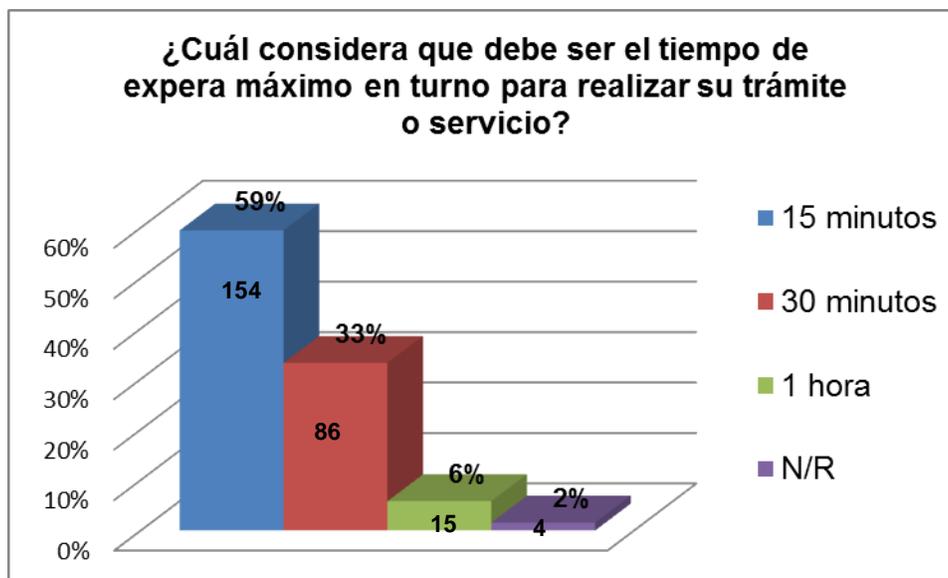


Gráfico 6

El 59% de los ciudadanos encuestados consideran que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio, seguido del 33% que considera 30 minutos como tiempo máximo de espera.

Opciones	Respuesta	%
15 minutos	154	59%
30 minutos	86	33%
1 hora	15	6%
N/R	4	2%
TOTAL	259	100%

g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad?

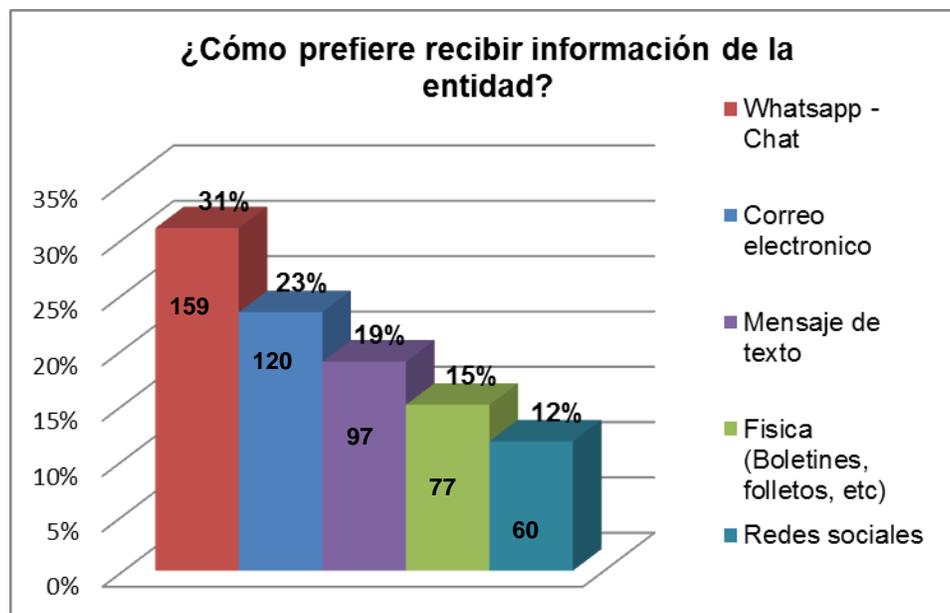


Gráfico 7

El 31% de los ciudadanos encuestados prefieren recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de correo electrónico con el 23% y por mensaje de texto con el 19%.

Opciones	Respuesta	%
WhatsApp-Chat	159	31%
Correo electrónico	120	23%
Mensaje de texto	97	19%
Física (Boletines, folletos, etc.)	77	15%
Redes sociales	60	12%
N/R	1	0%
TOTAL	514	100%

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

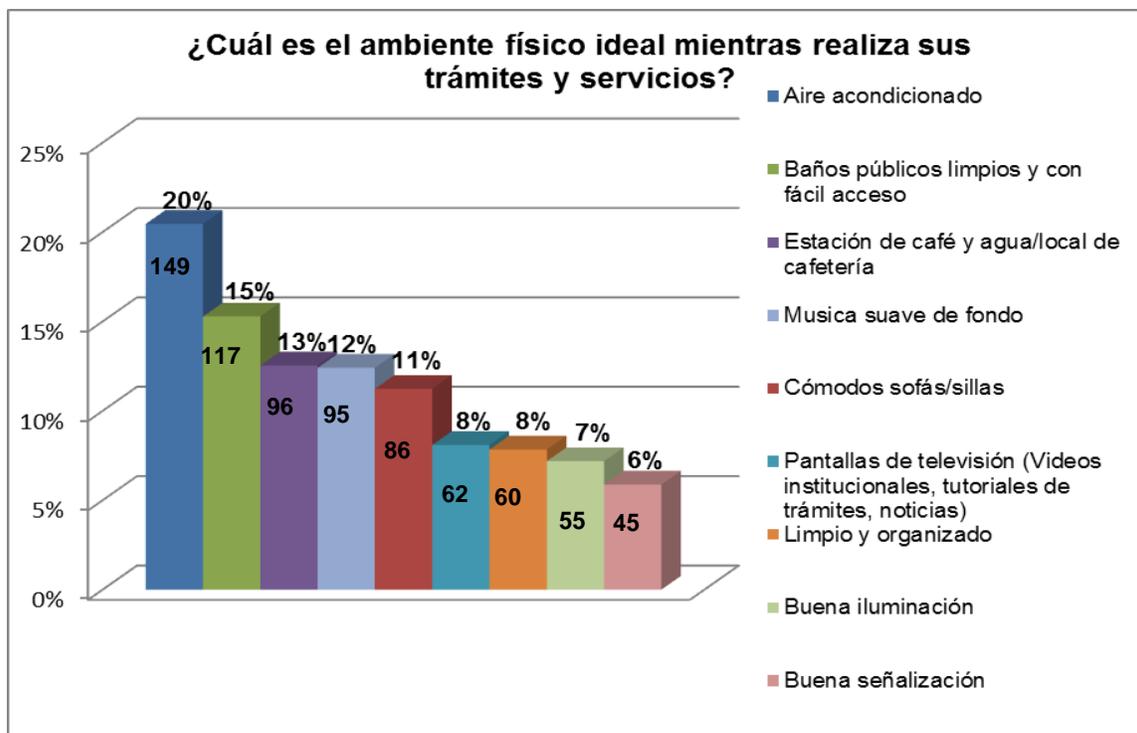


Gráfico 8

Para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener aire acondicionado (20%), baños públicos limpios y con fácil acceso (15%), debe contar con estación de café y agua (13%), música suave de fondo (12%), cómodos sofás/sillas (11%), pantallas de televisión y estar limpio y organizado (8% respectivamente).

Opciones	Respuesta	%
Aire acondicionado	149	20%
Baños públicos limpios y con fácil acceso	117	15%
Estación de café y agua/local de cafetería	96	13%
Música suave de fondo	95	12%
Cómodos sofás/sillas	86	11%
Pantallas de televisión	62	8%
Limpio y organizado	60	8%
Buena iluminación	55	7%
Buena señalización	45	6%
N/R	1	0%
TOTAL	766	100%

i) ¿Cómo se imagina el servicio ideal?

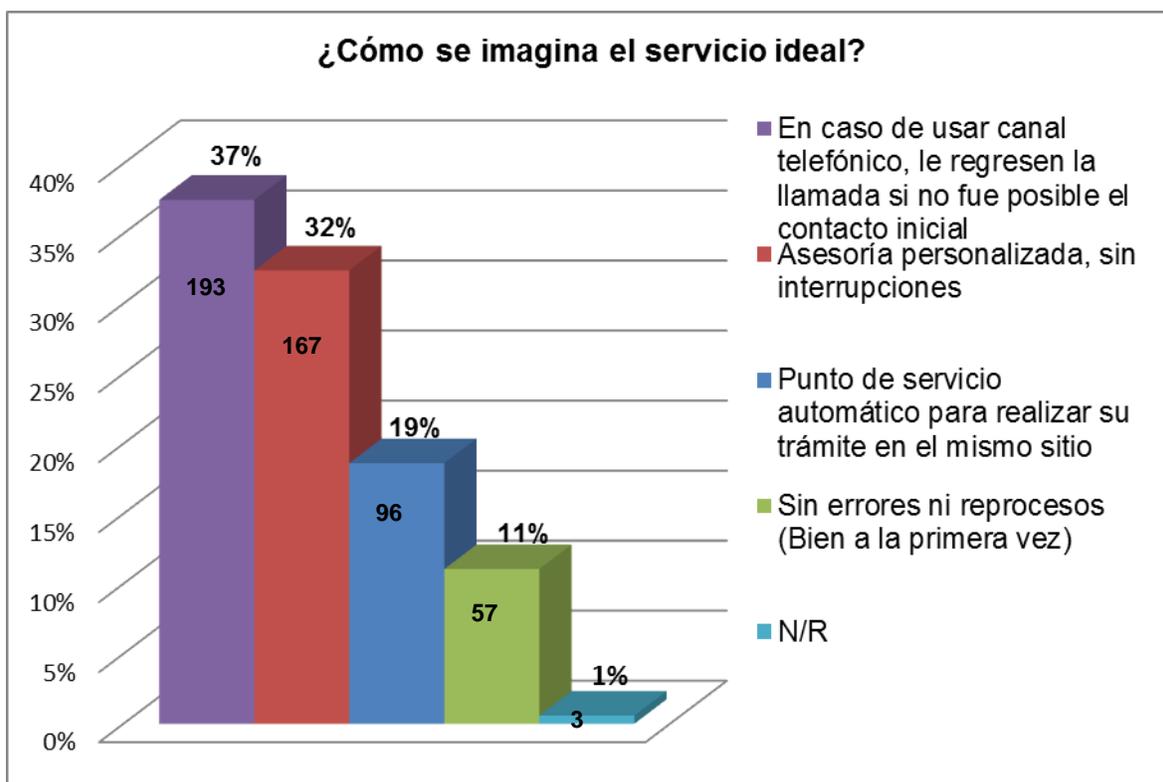


Gráfico 9

El 37% de los ciudadanos encuestados imaginan el servicio ideal con la opción que en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, seguido de asesoría personalizada con el 32%, y punto de servicio automático con el 19%.

Opciones	Respuesta	%
En caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	193	37%
Asesoría personalizada, sin interrupciones	167	32%
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	96	19%
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	57	11%
N/R	3	1%
TOTAL	516	100%

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

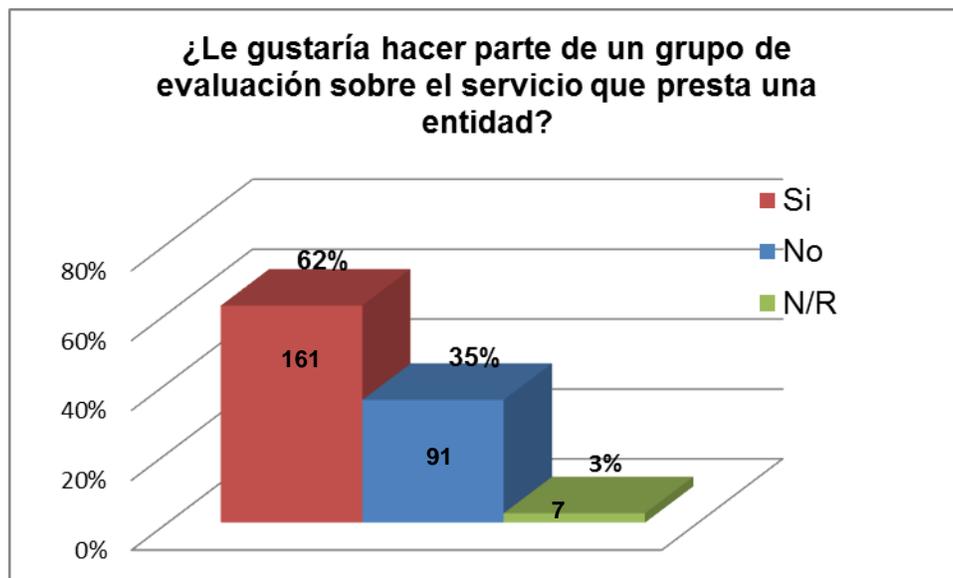


Gráfico 10

El 62% de los ciudadanos encuestados manifiestan que les gustaría hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, frente al 35% que no se interesan por el tema.

Opciones	Respuesta	%
Si	161	62%
No	91	35%
N/R	7	3%
TOTAL	259	100%

3. 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 57%, seguido del canal virtual con un 36%.
- La opción de recibir a domicilio la respuesta a trámites y servicios, tiene una aceptación del 87%.
- El 81% de los ciudadanos prefieren realizar sus trámites de lunes a viernes, mientras el 16% preferiría realizarlos en día sábado.
- El 89% de los ciudadanos eligieron como características del asesor ideal “comunicación verbal clara y fluida”, “conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio” y “excelente presentación personal”, cada una de estas opciones con el 37%, 36% y 16% respectivamente.
- El 93% 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 59% y 33% respectivamente.
- De acuerdo con las respuestas obtenidas al 31% de los ciudadanos les gustaría recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 23% que prefiere por medio de correo electrónico, y el 19% por mensaje de texto, para un total de 73% de los encuestados.
- Para el 80% de los encuestados el ambiente físico ideal para realizar trámites debe contar con aire acondicionado, baños públicos limpios y con fácil acceso, tener estación de café, música suave de fondo, sillas cómodas y contar con pantallas de televisión.
- El 88% de los ciudadanos se imaginan el servicio ideal con la opción que en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, asesoría personalizada sin interrupciones, y punto de servicio automático para realizar su trámite.

4. 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 Secretaria TICS.
- Analizar con el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional si existe posibilidad de realizar mejoras locativas en la sala de espera del primer piso.