

Informe Expectativas

Noviembre 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 noviembre de 2020 se aplicaron un total de 581 encuestas para medición de expectativas a los ciudadanos que ingresaron al Palacio de San Francisco, durante el periodo comprendido entre el 3 y 30 de noviembre de 2020.

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

a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

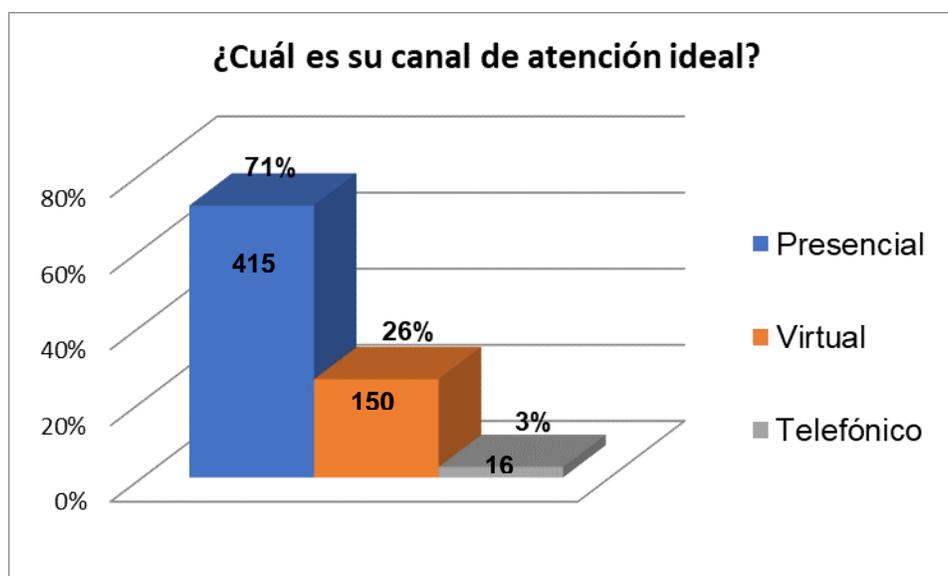


Gráfico 1

El 71% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal de atención virtual con el 26%.

Opciones	Respuesta	%
Presencial	415	71%
Virtual	150	26%
Telefónico	16	3%
TOTAL	581	100%

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

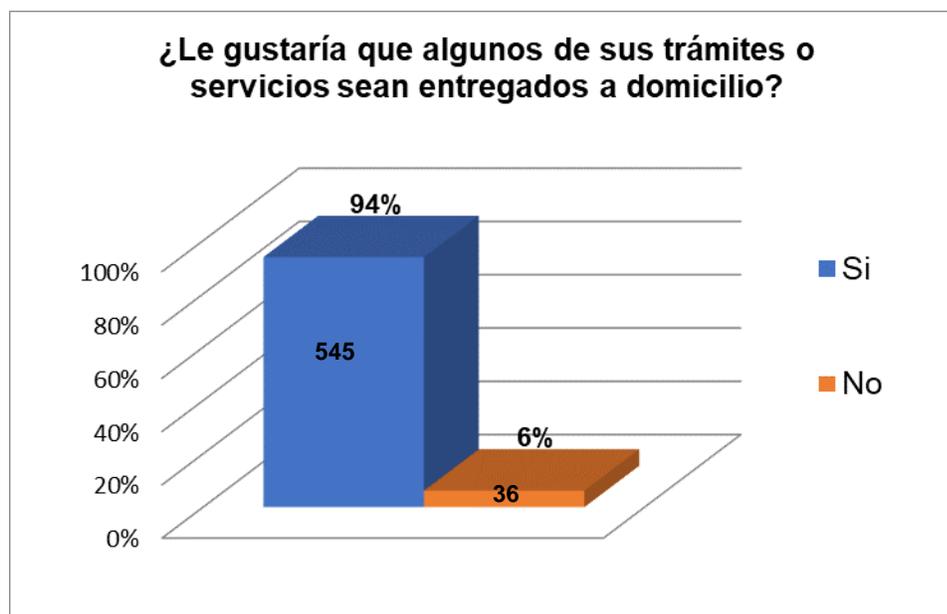


Gráfico 2

El 94% de los ciudadanos encuestados manifiestan que, si les gustaría recibir algunos de sus trámites o servicios a domicilio, frente al 6% que no lo prefiere así.

Opciones	Respuesta	%
Si	545	94%
No.	36	6%
TOTAL	581	100%

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

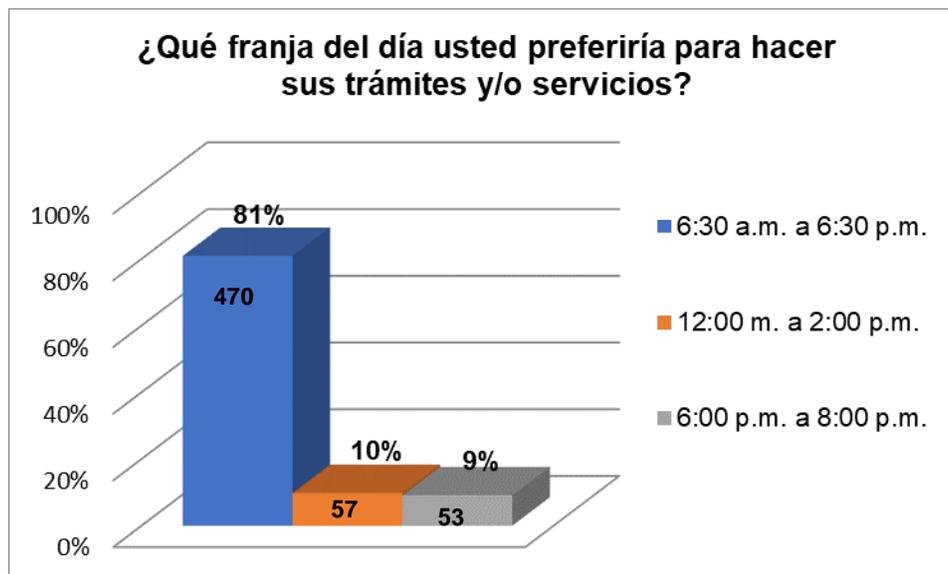


Gráfico 3

El 81% 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 10%.

Opciones	Respuesta	%
6:30 a.m. a 6:30 p.m.	470	81%
12:00 m a 2:00 p.m.	57	10%
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	53	9%
N/R	1	0%
TOTAL	581	100%

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

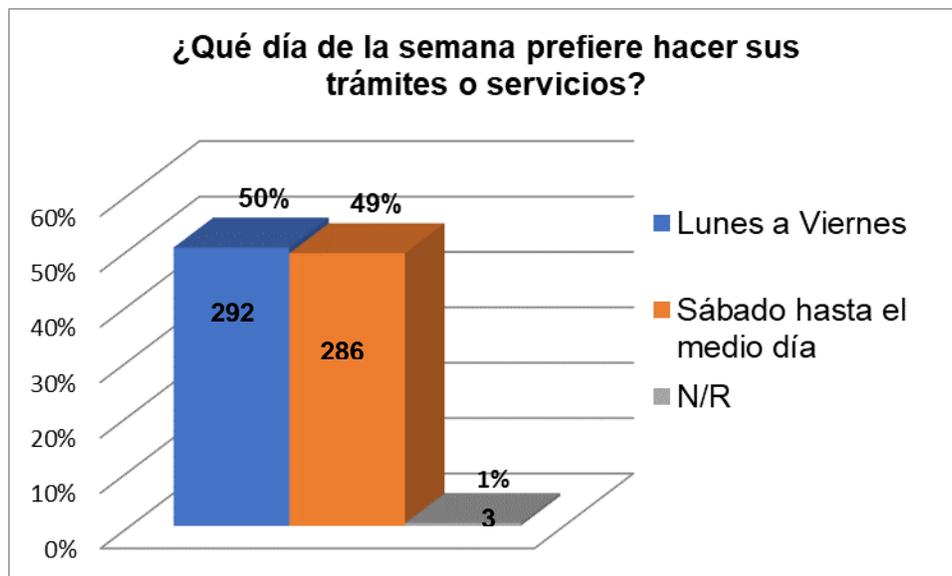


Gráfico 4

El 50% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia para realizar sus trámites o servicios de lunes a viernes, frente a un 49% que prefiere realizarlos en día sábado.

Opciones	Respuesta	%
Lunes a Viernes	292	50%
Sábado hasta el medio día	286	49%
N/R	3	1%
TOTAL	581	100%

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

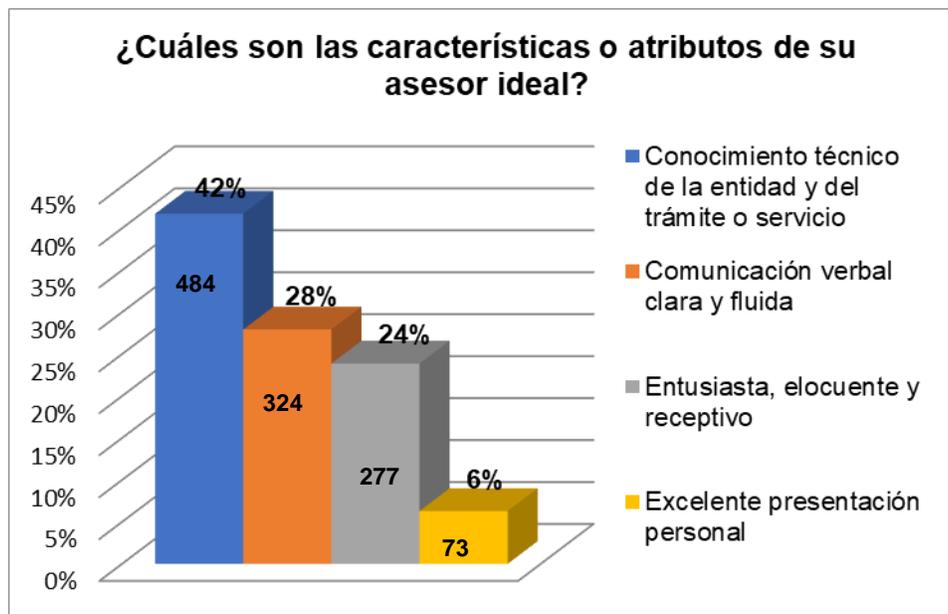


Gráfico 5

El 42% de los ciudadanos encuestados manifiesta 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 28%.

Opciones	Respuesta	%
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	484	42%
Comunicación verbal clara y fluida	324	28%
Entusiasta, elocuente y receptivo	277	24%
Excelente presentación personal	73	6%
N/R	2	0%
TOTAL	1160	100%

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

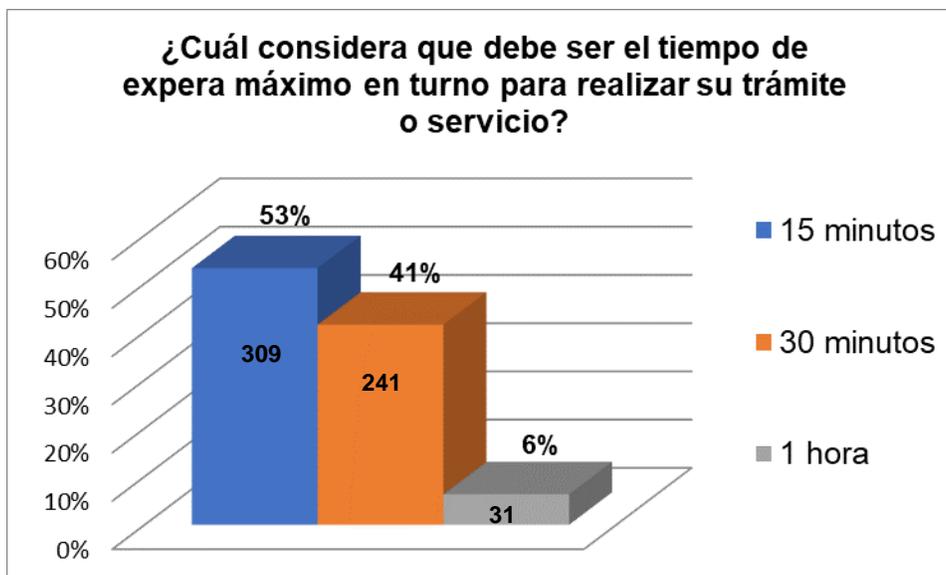


Gráfico 6

El 53% de los ciudadanos encuestados consideran que 15 minutos es el tiempo máximo de espera para realizar un trámite o servicio, seguido del 41% que considera 30 minutos como tiempo máximo de espera.

Opciones	Respuesta	%
15 minutos	309	53%
30 minutos	241	41%
1 hora	31	6%
TOTAL	581	100%

g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad?

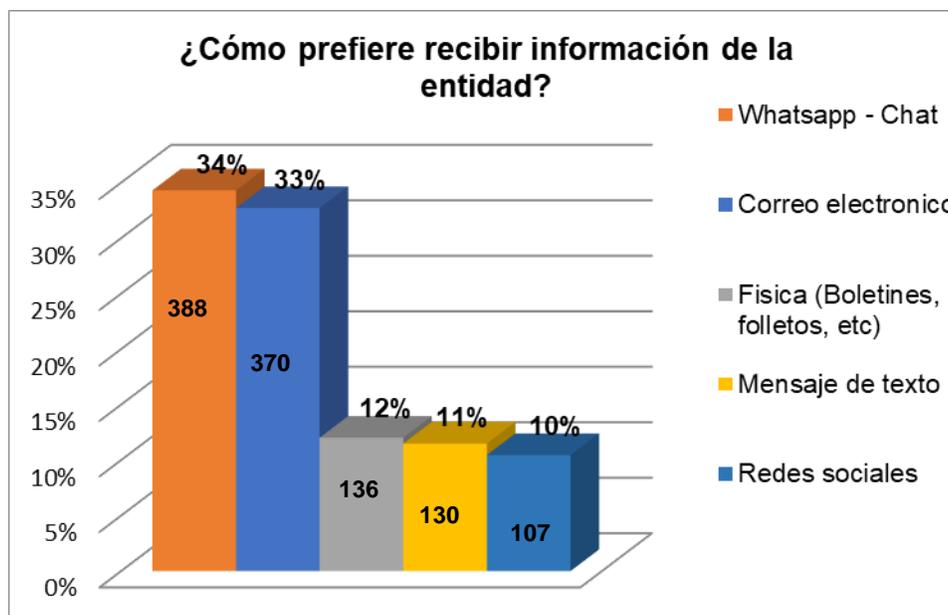


Gráfico 7

El 34% de los ciudadanos encuestados prefieren recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de correo electrónico con el 33% y por medio físico (boletines, folletos, etc.) con el 12%.

Opciones	Respuesta	%
WhatsApp-Chat	388	34%
Correo electrónico	370	33%
Física (Boletines, folletos, etc.)	136	12%
Mensaje de texto	130	11%
Redes sociales	107	10%
TOTAL	1131	100%

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

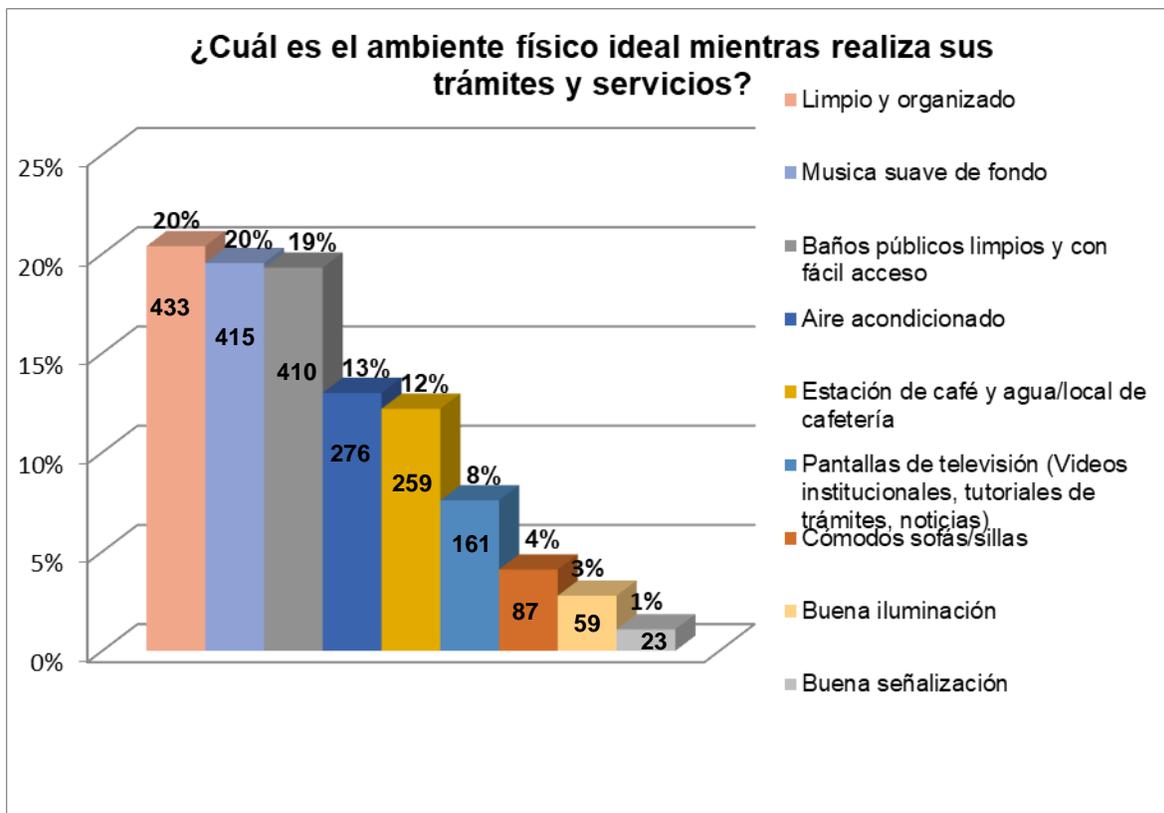


Gráfico 8

Para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe estar limpio y organizado (20%), tener música suave de fondo (20%), baños públicos limpios y con fácil acceso (19%), aire acondicionado (13%) y estación de café y agua (12%).

Opciones	Respuesta	%
Limpio y organizado	433	20%
Música suave de fondo	415	20%
Baños públicos limpios y con fácil acceso	410	19%
Aire acondicionado	276	13%
Estación de café y agua/local de cafetería	259	12%
Pantallas de televisión	161	8%
Cómodos sofás/sillas	87	4%
Buena iluminación	59	3%
Buena señalización	23	1%
N/R	1	0%
TOTAL	2124	100%

i) ¿Cómo se imagina el servicio ideal?

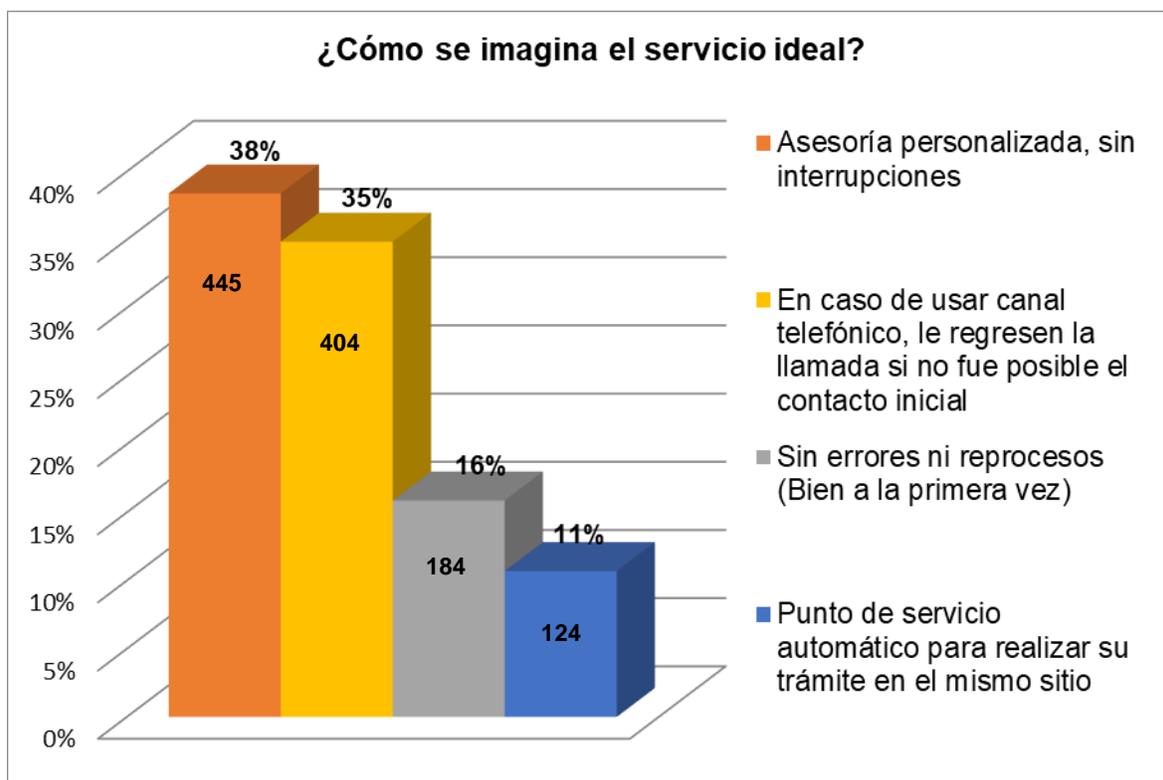


Gráfico 9

El 38% de los ciudadanos encuestados imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada, seguido de la opción que en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, con el 35%, y sin errores ni reprocesos con el 16%.

Opciones	Respuesta	%
Asesoría personalizada, sin interrupciones	445	38%
En caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	404	35%
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	184	16%
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	124	11%
N/R	2	0%
TOTAL	1159	100%

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

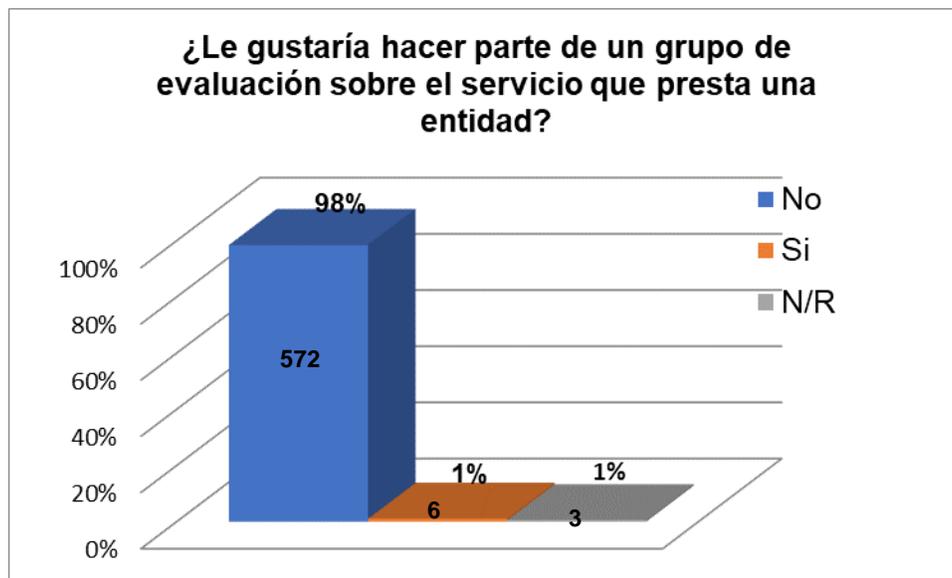


Gráfico 10

El 98% de los ciudadanos encuestados manifiestan que no les gustaría hacer parte de un grupo de evaluación sobre el servicio que presta la entidad, frente al 1% que se interesa por el tema.

Opciones	Respuesta	%
No	572	98%
Si	6	1%
N/R	3	1%
TOTAL	581	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 71%, seguido del canal virtual con un 26%.
- La opción de recibir a domicilio la respuesta a trámites y servicios, tiene una aceptación del 94%.
- El 50% de los ciudadanos prefieren realizar sus trámites de lunes a viernes, mientras el 49% preferiría realizarlos en día sábado
- El 94% de los ciudadanos eligieron como características del asesor ideal “conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio”, “comunicación verbal clara y fluida”, y “entusiasta, elocuente y receptivo”, cada una de estas opciones con el 42%, 28% y 24% respectivamente.
- El 95% 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 53% y 41% respectivamente.
- De acuerdo con las respuestas obtenidas al 34% de los ciudadanos les gustaría recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 33% que prefiere por medio de correo electrónico, y el 12% de forma física, para un total de 79% de los encuestados.
- Para el 92% de los encuestados el ambiente físico ideal para realizar trámites debe estar limpio y organizado, contar con música suave de fondo, baños públicos limpios y con fácil acceso, aire acondicionado, estación de café y agua y pantallas de televisión.
- El 89% de los ciudadanos se imaginan el servicio ideal con asesoría personalizada sin interrupciones, con la opción que en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial, y sin errores ni reprocesos.

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.