

# Informe Expectativas

---

Octubre 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 octubre de 2020 se aplicaron un total de 600 encuestas para medición de expectativas a los ciudadanos que ingresaron al Palacio de San Francisco, durante el periodo comprendido entre el 8 y 30 de octubre de 2020.

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

### a) ¿Cuál es su canal de atención ideal?

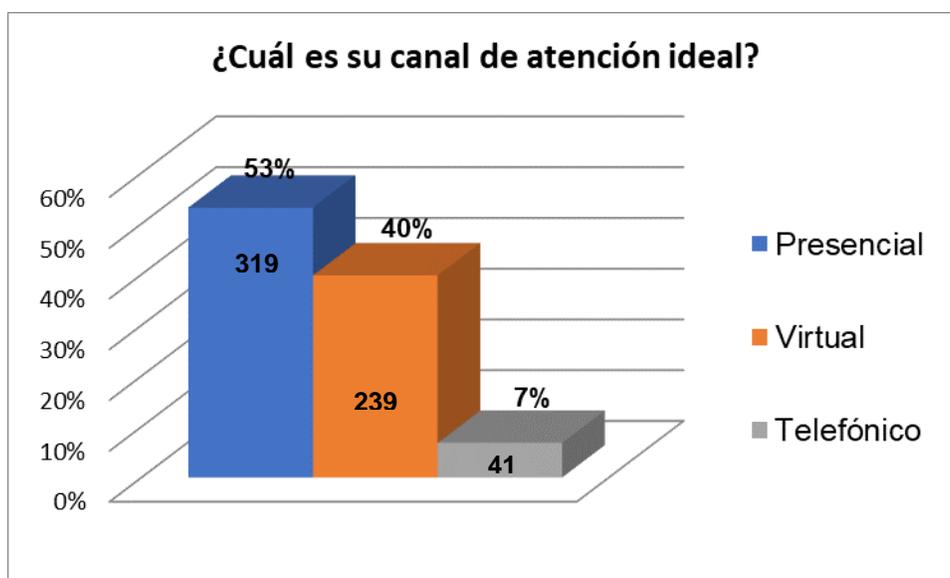


Gráfico 1

El 53% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia por el canal de atención presencial, seguido del canal de atención virtual con el 40%.

Opciones	Respuesta	%
Presencial	319	53%
Virtual	239	40%
Telefónico	41	7%
N/R	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

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

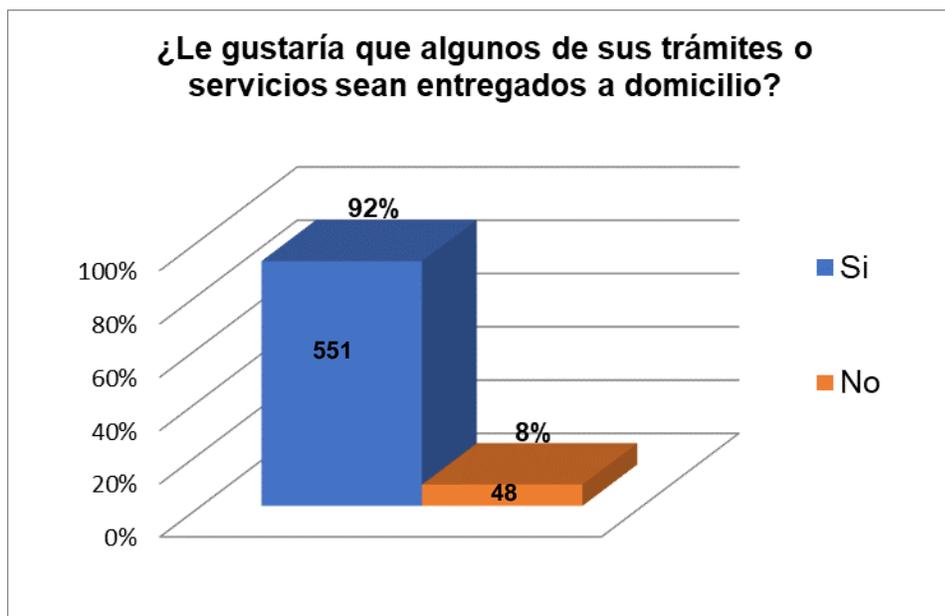


Gráfico 2

El 92% de los ciudadanos encuestados manifiestan que, si les gustaría recibir algunos de sus trámites o servicios a domicilio, frente al 8% que no lo prefiere así.

Opciones	Respuesta	%
Si	551	92%
No.	48	8%
N/R	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

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

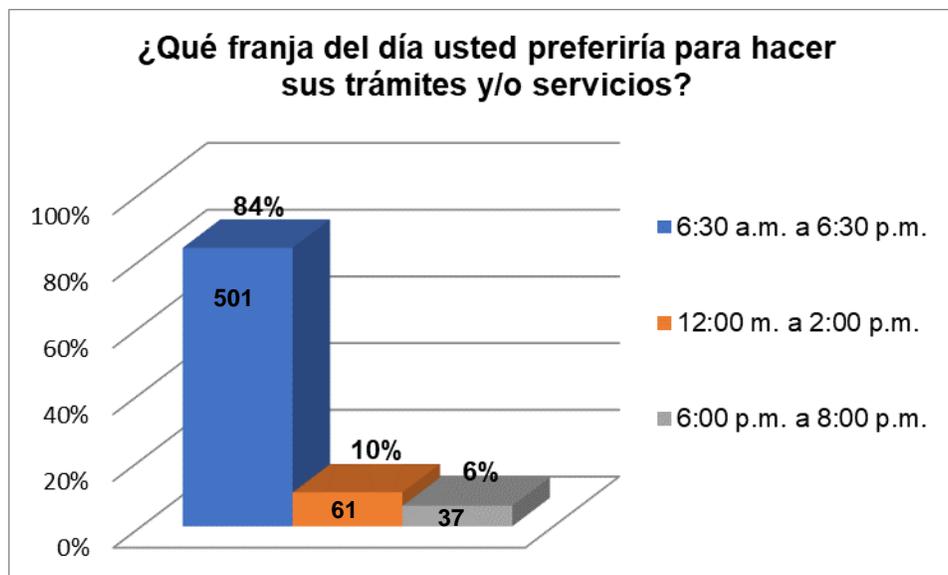


Gráfico 3

El 84% 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.	501	84%
12:00 m a 2:00 p.m.	61	10%
6:00 p.m. a 8:00 p.m.	37	6%
N/R	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

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

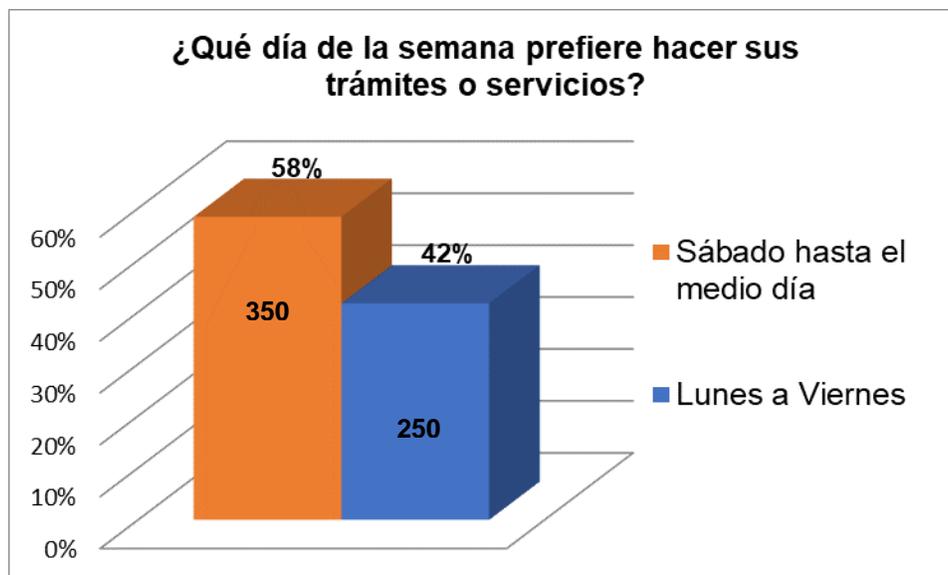
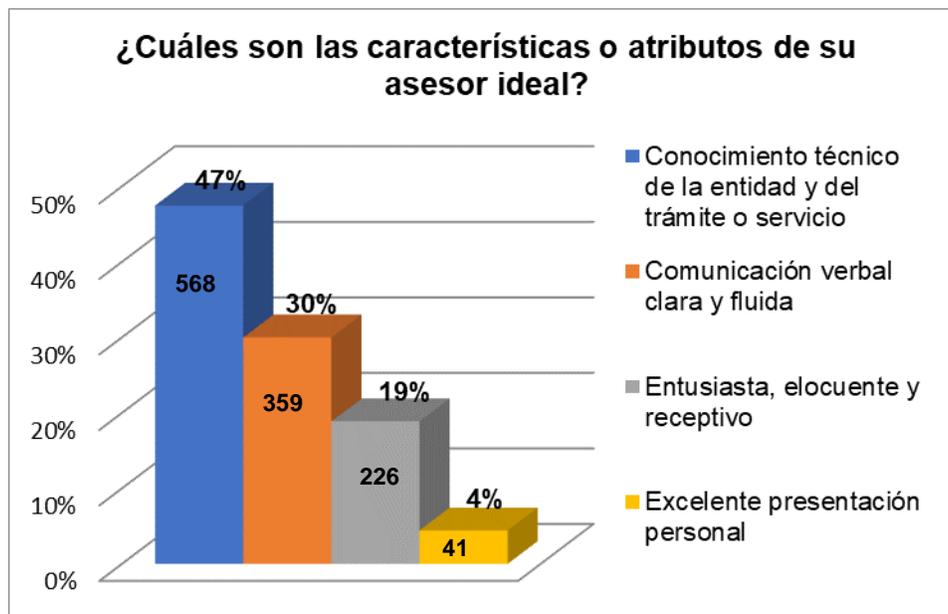


Gráfico 4

El 58% de los ciudadanos encuestados muestran preferencia para realizar sus trámites o servicios en día sábado, frente a un 42% que prefiere realizarlos de lunes a viernes.

Opciones	Respuesta	%
Sábado hasta el medio día	350	58%
Lunes a Viernes	250	42%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

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



El 47% 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 30%.

Opciones	Respuesta	%
Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio	568	47%
Comunicación verbal clara y fluida	359	30%
Entusiasta, elocuente y receptivo	226	19%
Excelente presentación personal	41	4%
N/R	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1197</b>	<b>100%</b>

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

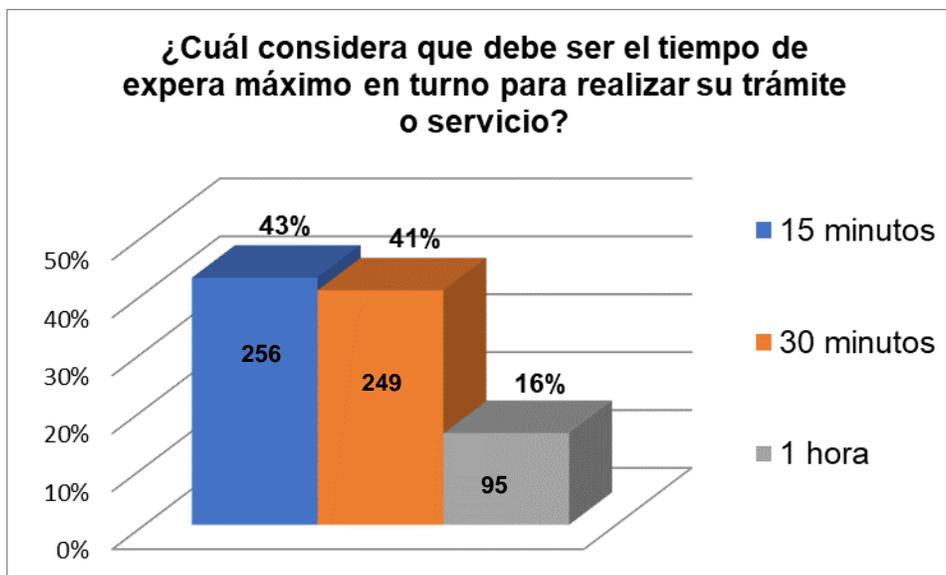


Gráfico 6

El 43% 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	256	43%
30 minutos	249	41%
1 hora	95	16%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

g) ¿Cómo prefiere recibir información de la entidad?

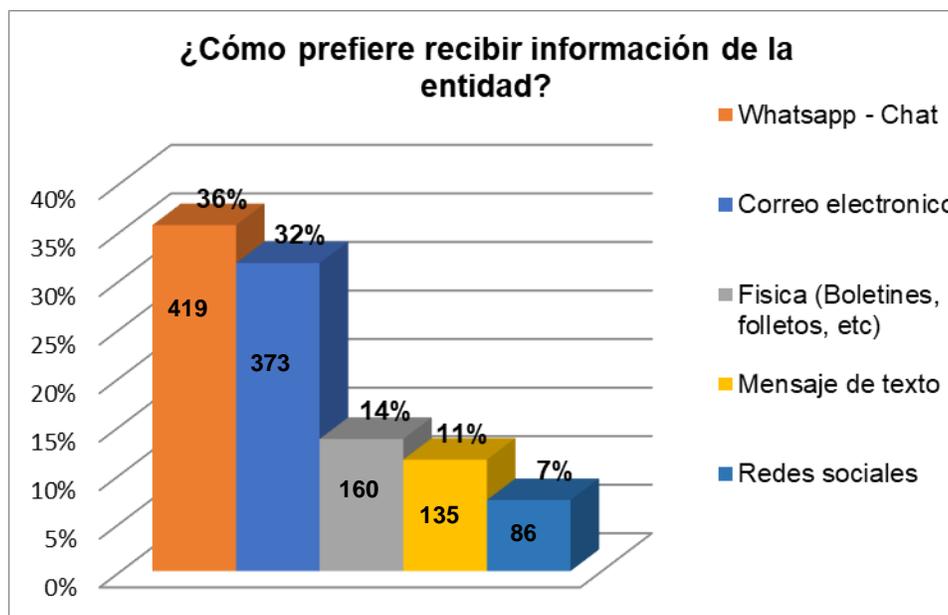


Gráfico 7

El 36% de los ciudadanos encuestados prefieren recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido de correo electrónico con el 32% y por mensaje de texto con el 14%.

Opciones	Respuesta	%
WhatsApp-Chat	419	36%
Correo electrónico	373	32%
Física (Boletines, folletos, etc.)	160	14%
Mensaje de texto	135	11%
Redes sociales	86	7%
N/R	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1176</b>	<b>100%</b>

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

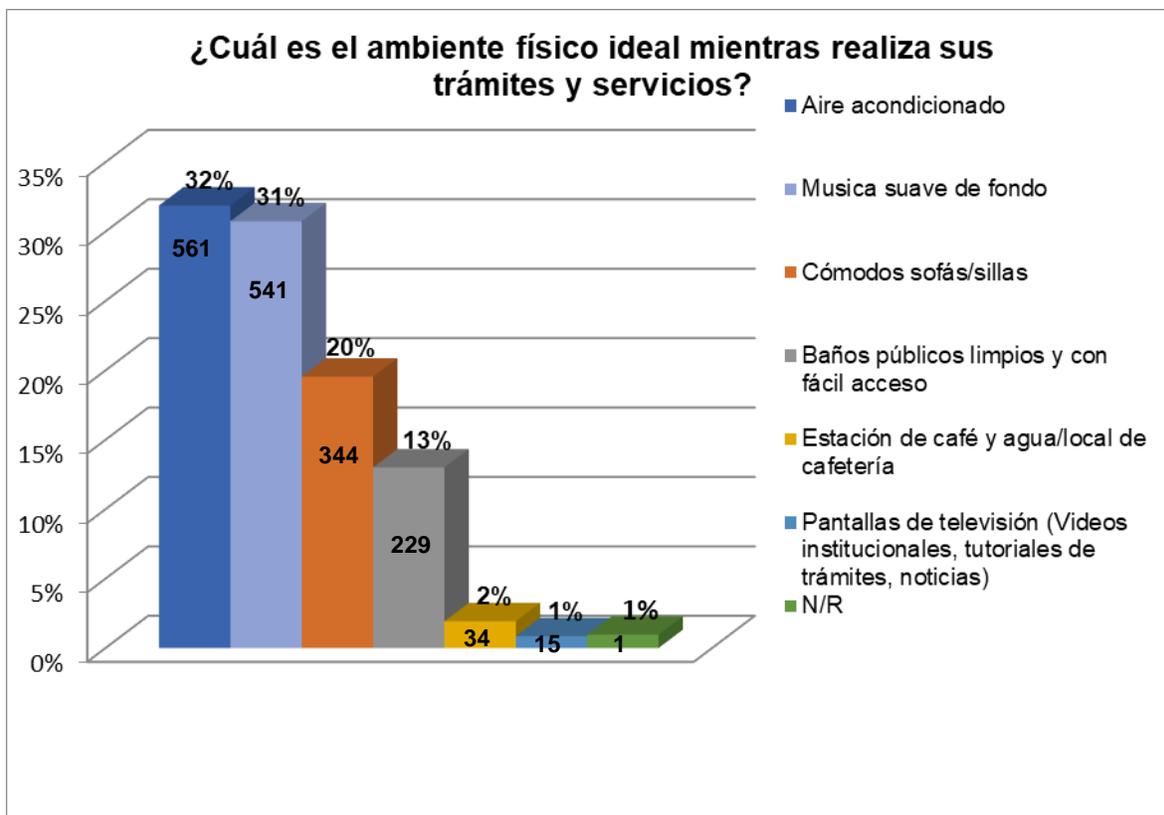


Gráfico 8

Para los ciudadanos encuestados el ambiente ideal para realizar sus trámites y servicios debe tener aire acondicionado (32%), música suave de fondo (31%), cómodos sofás/sillas (20%), baños públicos limpios y con fácil acceso (13%), debe contar con estación de café y agua (2%), y con pantallas de televisión (1%).

Opciones	Respuesta	%
Aire acondicionado	561	32%
Música suave de fondo	541	31%
Cómodos sofás/sillas	344	20%
Baños públicos limpios y con fácil acceso	229	13%
Estación de café y agua/local de cafetería	34	2%
Pantallas de televisión	15	1%
Buena iluminación	7	0%
Buena señalización	7	0%
Limpio y organizado	5	0%
N/R	17	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1760</b>	<b>100%</b>

i) ¿Cómo se imagina el servicio ideal?

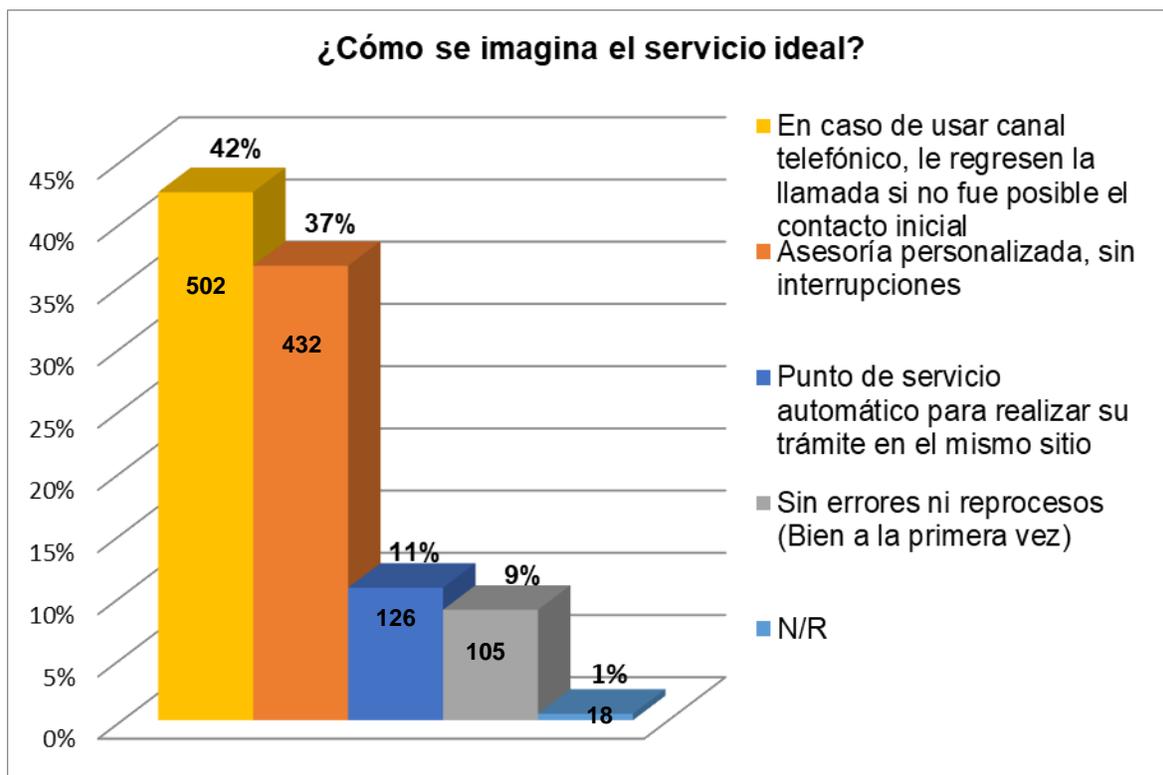


Gráfico 9

El 42% 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 37%, y punto de servicio automático con el 11%.

Opciones	Respuesta	%
En caso de usar el canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial	502	42%
Asesoría personalizada, sin interrupciones	432	37%
Punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio	126	11%
Sin errores ni reprocesos (bien a la primera vez)	105	9%
N/R	18	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1183</b>	<b>100%</b>

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

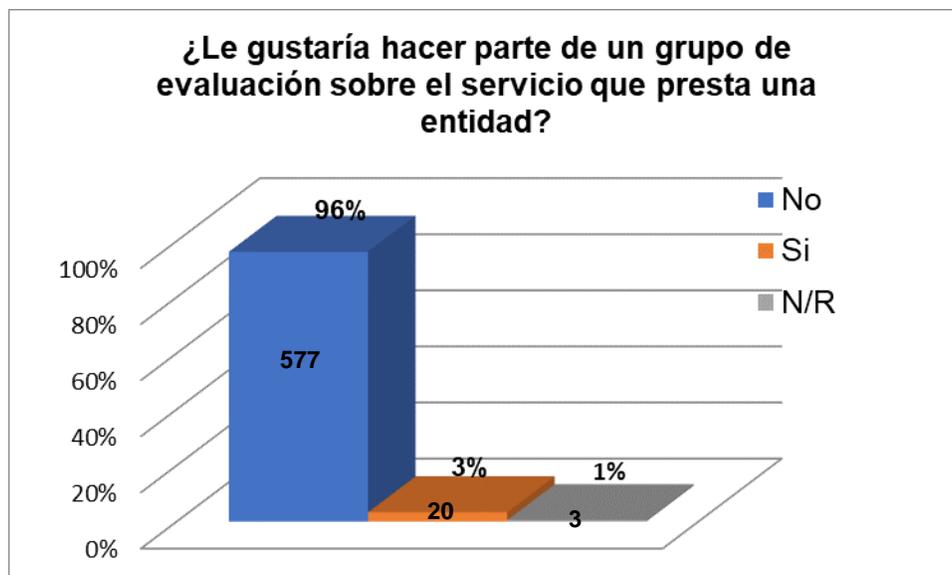


Gráfico 10

El 96% 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 3% que se interesa por el tema.

Opciones	Respuesta	%
No	577	96%
Si	20	3%
N/R	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

### 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 53%, seguido del canal virtual con un 40%.
- La opción de recibir a domicilio la respuesta a trámites y servicios, tiene una aceptación del 92%.
- El 58% de los ciudadanos prefieren realizar sus trámites en día sábado, mientras el 42% preferiría realizarlos de lunes a viernes.
- El 96% 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 47%, 30% y 19% respectivamente.
- El 83% 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 43% y 41% respectivamente.
- De acuerdo con las respuestas obtenidas al 36% de los ciudadanos les gustaría recibir información de la entidad por medio de WhatsApp-chat, seguido del 32% que prefiere por medio de correo electrónico, y el 14% de forma física, para un total de 81% de los encuestados.
- Para el 95% de los encuestados el ambiente físico ideal para realizar trámites debe contar con aire acondicionado, música suave de fondo, sillas cómodas y baños públicos limpios y con fácil acceso.
- El 90% 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.