GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LAS PARTES INTERESADAS DEL PROCESO M9-P1 - ADMINISTRAR BIENES Y SERVICIOS GENERALES

Febrero 2021

Elaborado por:

Subdirección de Gestión de Recursos Físicos

Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional

Revisado y aprobado por:

Luis Alfonso Chávez Rivera

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 5
I. Nivel general de Satisfacción 5
II. Nivel general de satisfacción por servicio 6
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura 6
Trato del personal de mantenimiento 7
Calidad del mantenimiento 7
Oportunidad en la atención del requerimiento 8
Servicio de Transporte. 8
¿Ha utilizado el servicio de transporte? 8
Trato del personal de transporte 9
Forma de conducir 9
Manejo de complicaciones. 9
Puntualidad 10
Limpieza del vehículo 10
Servicio de Vigilancia 10
Percepción del servicio de vigilancia 11
Trato del personal de vigilancia. 11
Control de ingreso y salida de personas y equipos 11
Servicio de Aseo 12
Trato del personal de aseo 12
Ambientes físicos bioseguros. 12
Limpieza en Cocinas 13
Limpieza en Zonas comunes 13
Limpieza en Oficinas 13
Limpieza en Baños 14
3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS. 14
4. CONCLUSIONES GENERALES 15
5. RECOMENDACIONES GENERALES 15

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, en desarrollo de su política de calidad, busca mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión administrativa para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus usuarios tanto internos como externos, quienes para efectos del presente informe se entenderán como partes interesadas.

El enfoque basado en procesos de los Sistemas de Gestión pone en manifiesto la importancia de llevar a cabo seguimientos y mediciones a los procesos con el fin de conocer los resultados obtenidos en un periodo determinado y si estos resultados cumplen con los objetivos previstos. De igual forma, la NTC ISO 9001:2015, en su numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 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 término "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¨.

En este sentido, con el objetivo de implementar la mejora continua y conocer el nivel de satisfacción frente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales, bajo los preceptos de la Norma Técnica de Calidad, la Subdirección de Recursos Físicos del Departamento Administrativo de

Desarrollo Institucional desarrolló una encuesta de satisfacción con el fin de conocer la percepción de satisfacción de sus grupos de interés respecto a la calidad de los servicios que esta presta, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

Por lo anterior, durante el mes de febrero de 2021 el proceso en mención realizó el cálculo de las muestras mediante la técnica de muestreo de aleatorio simple con el fin de determinar el universo o población total a realizar la encuesta, producto de lo anterior durante el mes de evaluación se realizaron 84 encuesta a los servidores públicos y 11 a los usuarios de la de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por tal motivo, las encuestas realizadas constan de una serie de preguntas como la percepción frente a la calidad del servicio prestado, El trato (amabilidad y respeto) del personal, observaciones o sugerencias frente al mismos, el cual busca conocer la percepción general de los servicios prestados por la Subdirección de Recursos Físicos: (Aseo, Mantenimiento a la infraestructura, Transporte y Vigilancia).

Lo anterior con el fin de identificar los aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad a los usuarios internos y externo del proceso, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Durante el mes de febrero de 2021 se aplicaron un total de 95 encuestas a usuarios del proceso M9-P1 ADMINISTRAR BIENES Y SERVICIOS GENERALES, con la finalidad de medir la satisfacción con los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia.

Tipo de usuario	Número de personas evaluadas
Ciudadano	11
Contratista	22
Funcionarios de Planta	62
Total	**95**

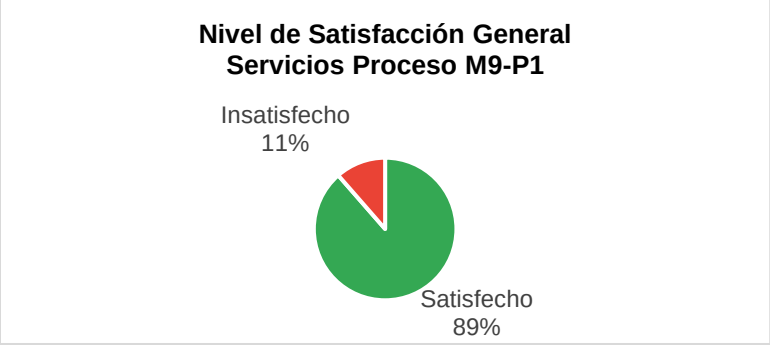
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	80	41%
Mantenimiento Infraestructura	47	24%
Vigilancia	47	24%
Transporte	19	10%

Se observa que el servicio más evaluado es el de aseo, seguido de mantenimiento, vigilancia y finalmente transporte.

I. Nivel general de Satisfacción

Para calcular el nivel general de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por proceso M9-P1 ADMINISTRAR BIENES Y SERVICIOS GENERALES, se aplicó la técnica estadística de ponderación, toda vez que hay servicios que fueron más evaluados que otros. Para lo anterior, se multiplicaron los resultados del nivel de satisfacción de cada servicio, por un factor correspondiente al porcentaje de representación de ese servicio en el total de servicios calificados (Número de veces que se calificó el servicio/total de servicios calificados).

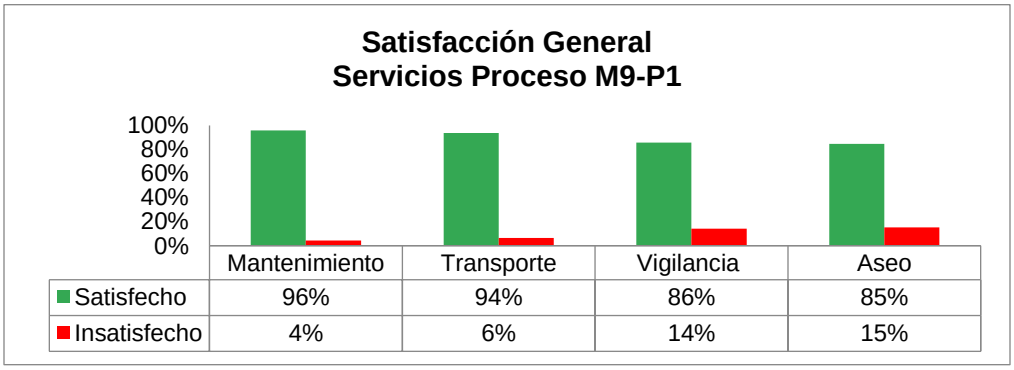


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (89%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (11%).

A continuación, se presenta la satisfacción general de conformidad con las opciones de calificación en la encuesta. Para el desarrollo del presente análisis, se asume como satisfacción los niveles Excelente y Bueno, y como insatisfacción los niveles Regular y Malo.

II. Nivel general de satisfacción por servicio

El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:

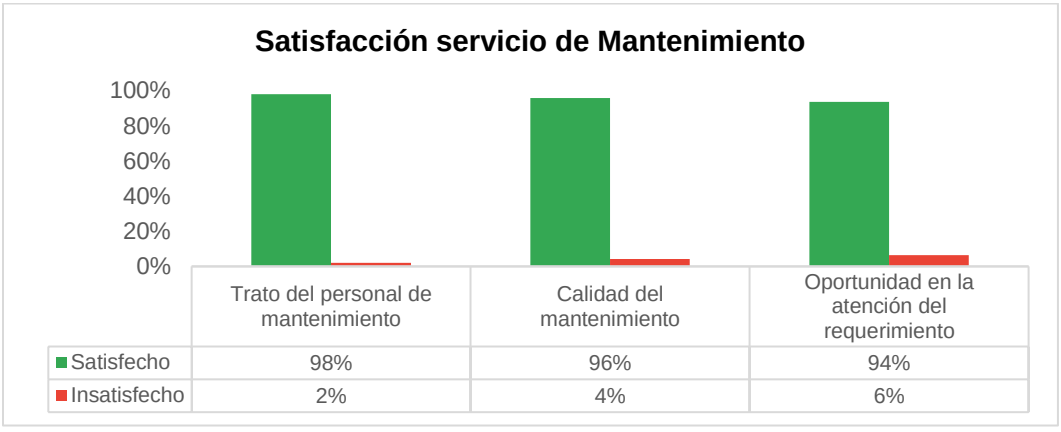


	Mantenimiento	Transporte	Vigilancia	Aseo
Satisfecho	96%	94%	86%	85%
Insatisfecho	4%	6%	14%	15%

Se observa que transporte y mantenimiento tienes niveles de satisfacción superiores al 90%. Por su parte, los servicios de vigilancia y aseo son los que presentan un menor grado de satisfacción.

A continuación, se detallan los resultados en cada uno de los servicios:

Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura

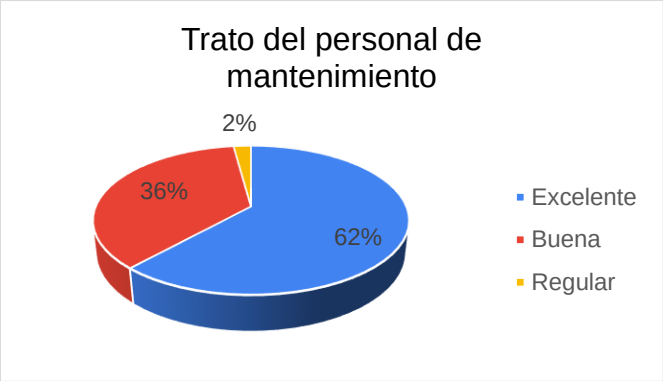


	Trato del personal de mantenimiento	Calidad del mantenimiento	Oportunidad en la atención del requerimiento
Satisfecho	98%	96%	94%
Insatisfecho	2%	4%	6%

El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (98%), mientras que el (2%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (41%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (55%) es Bueno, el (3%) que es Regular y el (1%) que es Mala.

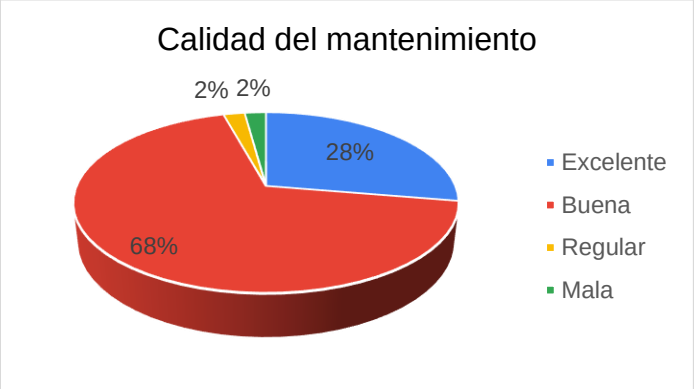
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

Trato del personal de mantenimiento



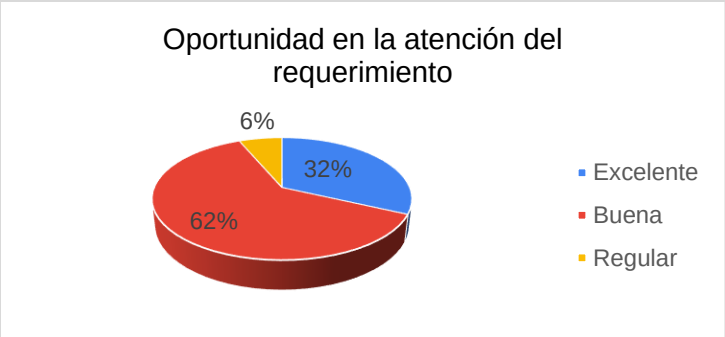
En relación a la pregunta el (62%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (36%) que es Bueno, y un (2%) que es Regular.

Calidad del mantenimiento



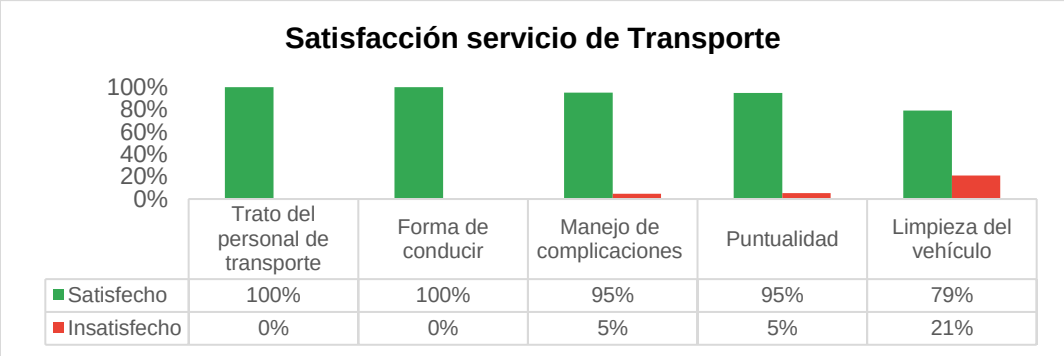
En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (28%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (68%) que es Bueno, el (2%) que es Regular y el (2%) que es Mala.

Oportunidad en la atención del requerimiento



En relación con la valoración de la oportunidad (tiempo en la atención) del requerimiento de mantenimiento se encuentra, que un (32%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (62%) que es Bueno, y un (6%) que es Regular.

Servicio de Transporte.



	Trato del personal de transporte	Forma de conducir	Manejo de complicaciones	Puntualidad	Limpieza del vehículo
Satisfecho	100%	100%	95%	95%	79%
Insatisfecho	0%	0%	5%	5%	21%

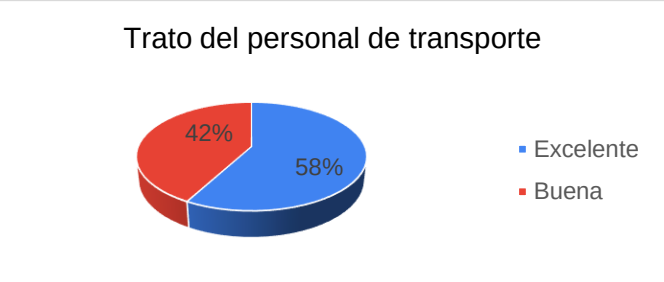
El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de transporte es del (94%), mientras que el (6%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (36%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (58%) es Bueno, un (5%) que es Regular y el (1%) que es Mala.

Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Transporte los resultados son los siguientes:

¿Ha utilizado el servicio de transporte?

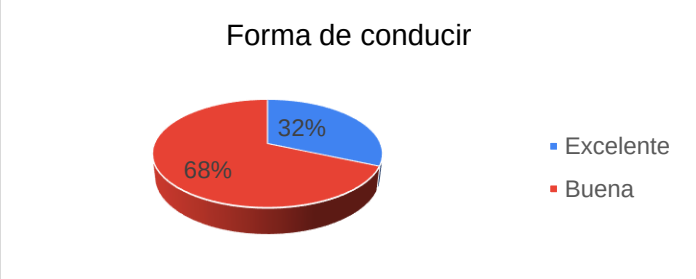
Respecto a la pregunta el (77%) de los funcionarios encuestados respondieron que No. mientras que el (23%) restante respondieron que Sí.

Trato del personal de transporte



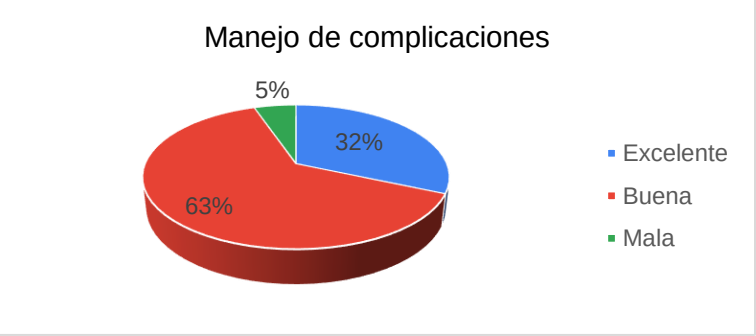
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (57%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (42%) que es Bueno, lo cual refleja el alto grado de satisfacción de los funcionarios frente al trato recibido durante el servicio prestado.

Forma de conducir



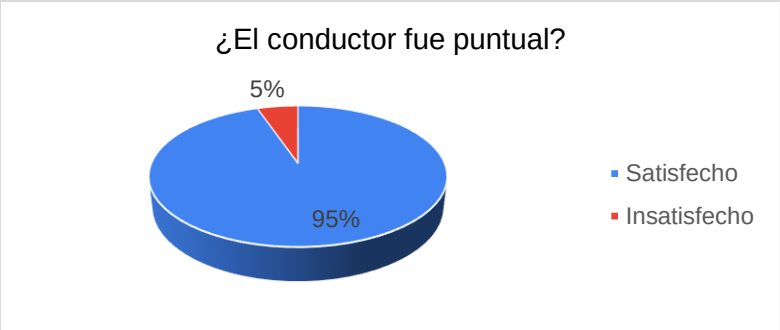
El (32%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y el (32%) que es Buena.

Manejo de complicaciones



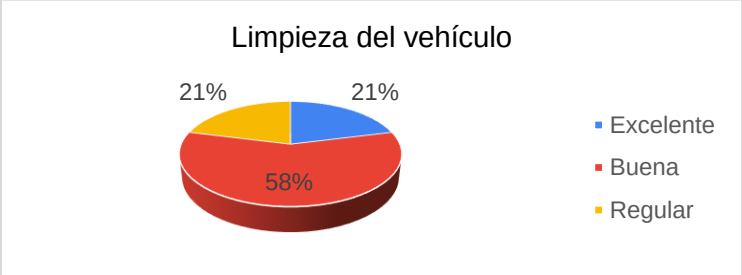
En relación con la pregunta planteada el (32%) de los funcionarios consideran que fue Excelente, el (63%) que fue Buena, el (5%) y el que fue Mala.

Puntualidad



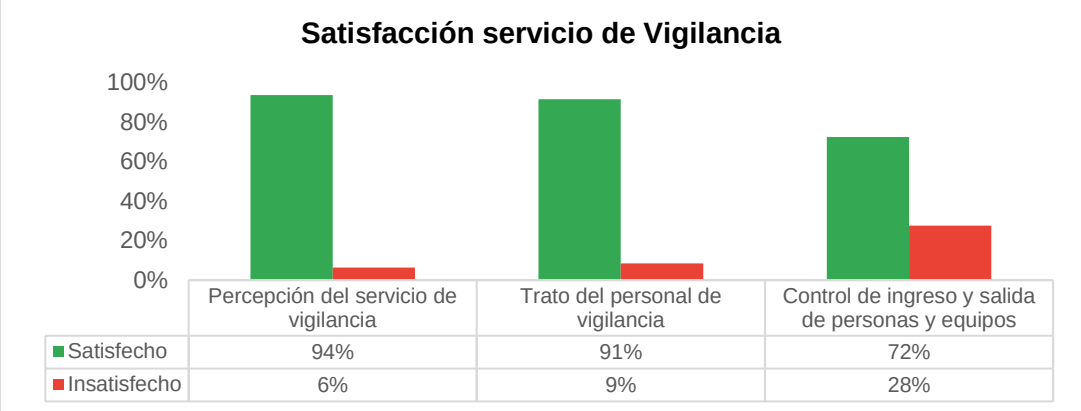
Respecto a la pregunta el (95%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (5%) restante respondieron que No.

Limpieza del vehículo



El (21%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (58%) que es Bueno, y el (21%) que es Regular.

Servicio de Vigilancia

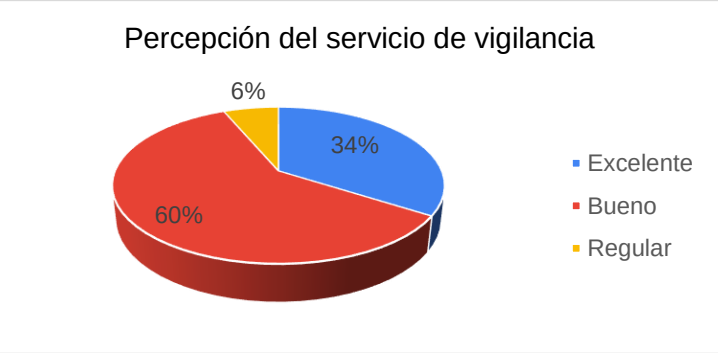


	Percepción del servicio de vigilancia	Trato del personal de vigilancia	Control de ingreso y salida de personas y equipos
Satisfecho	94%	91%	72%
Insatisfecho	6%	9%	28%

El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (86%), mientras que el (14%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (35%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (51%) que es Bueno, y el (14%) lo consideran Regular.

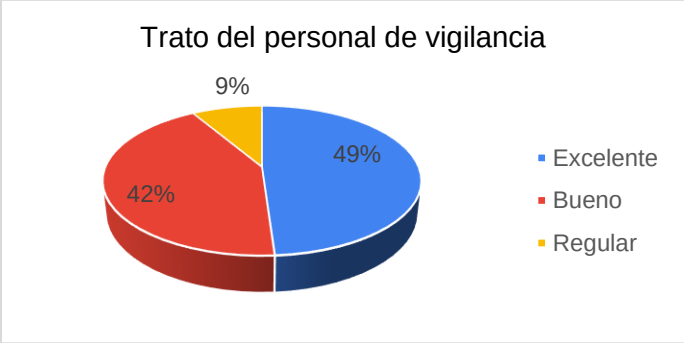
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

Percepción del servicio de vigilancia



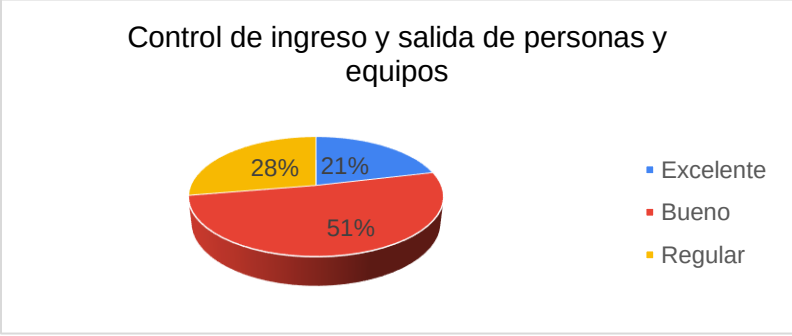
Se encuentra, que un (34%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (60%) consideran que es Bueno, y el (6%) que es Regular.

Trato del personal de vigilancia.



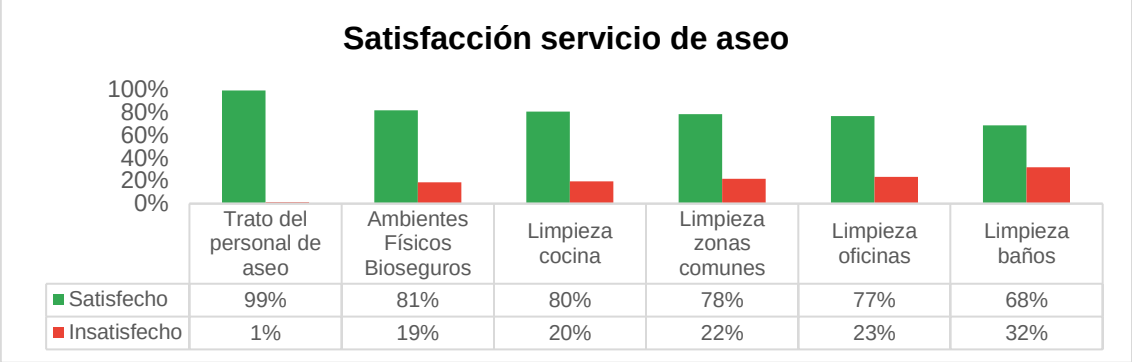
Para el (49%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respecto) del personal de vigilancia es Excelente, el (42%) que es Bueno, y el (9%) que es Regular.

Control de ingreso y salida de personas y equipos



En relación con la pregunta planteada el (21%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (51%) que es Bueno, y el (28%) que es Regular.

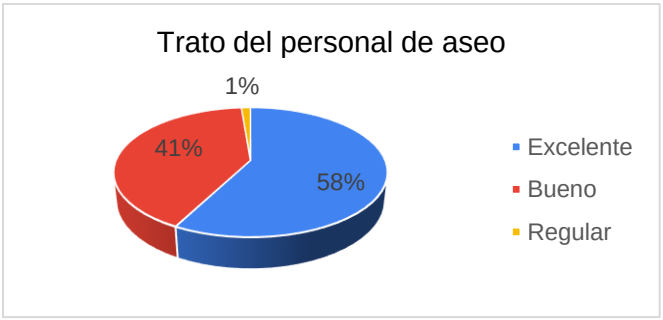
Servicio de Aseo



	Trato del personal de aseo	Ambientes Físicos Bioseguros	Limpieza cocina	Limpieza zonas comunes	Limpieza oficinas	Limpieza baños
Satisfecho	99%	81%	80%	78%	77%	68%
Insatisfecho	1%	19%	20%	22%	23%	32%

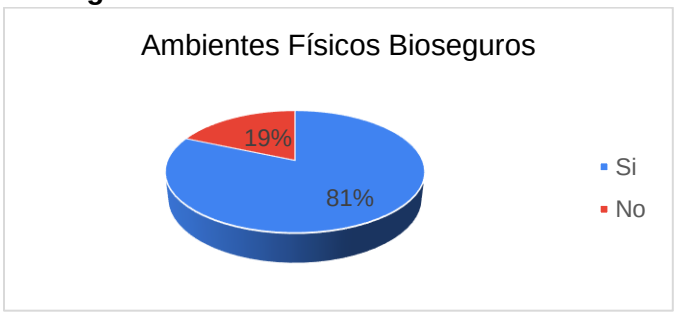
El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (85%), mientras que el (15%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (35%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (50%) es Bueno, el (12%) es Regular y el (3%) es Malo. Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

Trato del personal de aseo



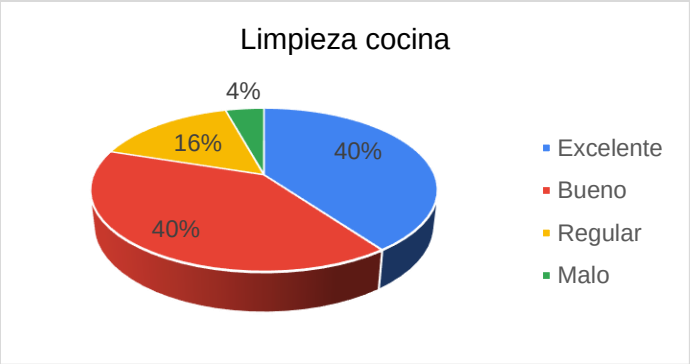
Respecto al trato del personal de aseo el (58%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (41%) que es Bueno, y un (1%) que es Regular.

Ambientes físicos bioseguros.



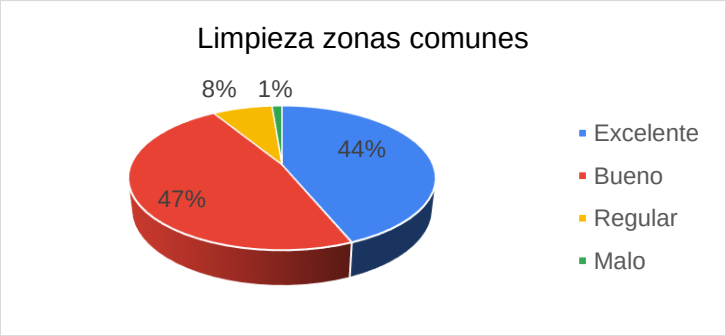
En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (81%) de los encuestados consideran que, Sí es Bíoseguro, mientras que el (19%) consideran que No.

Limpieza en Cocinas



En relación a la limpieza en las cocinas el (40%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (40%) que es Bueno, un (16%) que es Regular y el (4%) restante considera que es Mala.

Limpieza en Zonas comunes

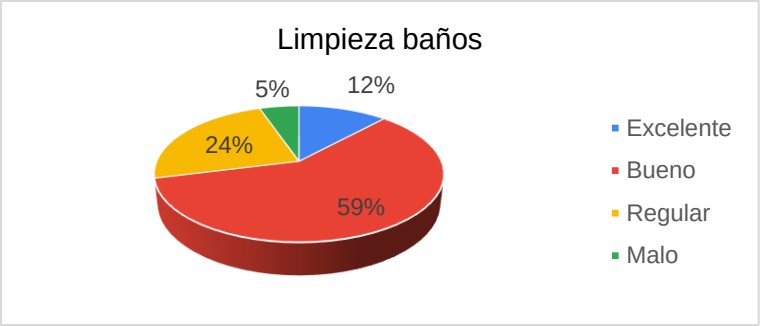


El (44%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (47%) que es Bueno, un (8%) que es Regular y el (1%) restante considera que es Malo.

Limpieza en Oficinas

El resultado demuestra que el (23%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (62%) que es Bueno, un (12%) que es Regular y el (3%) considera que es Malo.

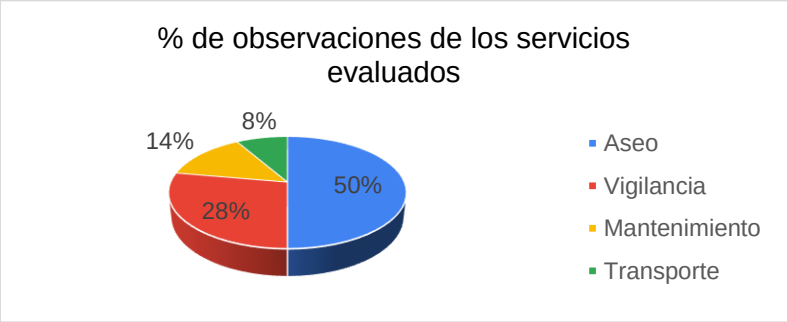
Limpieza en Baños



En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (12%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (59%) que es Bueno, un (24%) que es Regular y el (5%) restante considera que es Malo.

3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los servidores públicos, solo los servidores públicos presentaron un total de (36) observaciones sobre los servicios evaluados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de (18) observaciones que representan el (50%) de la totalidad presentada, seguido por el Servicio de Vigilancia con un (28%), Mantenimiento con un (14%) y por último el servicio de Transporte con el (8%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (50%) de las observaciones solicitan que se deben mejorar el servicio de aseo en los baños y oficinas, el (11%) indica que se tienen mejorar los protocolos de bioseguridad, un (11%) que se deben suministrar elementos de aseo como jabón, papel, gel entre otros.

Por otra parte, en el servicio de Vigilancia el (89%) de las observaciones reflejan que se deben mejorar los controles de ingreso y salida de personas y equipos.

Del servicio de Mantenimiento el (40%) de las observaciones consideran que el área de mantenimiento debe de contar con materiales para realizar el mantenimiento.

4. CONCLUSIONES GENERALES

De las respuestas obtenidas por parte de los ciudadanos y los servidores públicos se puede concluir que la satisfacción general de los servicios prestados por la Subdirección de Recursos Físicos fue del (89%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (11%), el servicio mejor evaluado fue el de mantenimiento con un (96%) de satisfacción, el servicio con más baja calificación fue el de aseo con un (85%) de satisfacción.

En el servicio de Mantenimiento presenta una satisfacción general del (96%), el aspecto mejor evaluado fue el trato del personal con un (98%) de satisfacción, la Oportunidad en la atención del requerimiento (tiempo en la atención) fue el aspecto con menor calificación con un (94%) de satisfacción, de igual manera se observa que se puede mejorar dado que el (6%) de los encuestados se sienten insatisfechos, lo cual refleja que el proceso tiene oportunidad de mejora en este aspecto.

Dentro del servicio de Transporte, los aspectos mejores evaluados fueron el del trato de personal y la forma de conducir con un (100%), en su defecto la limpieza del vehículo presentó la peor evaluación con el (79%), en este sentido los funcionarios encuestados perciben que este puede mejorar en la limpieza de los vehículos y por otra en la renovación del parque automotor para que estos no presenten complicaciones al momento de prestar el servicio.

El servicio de vigilancia refleja un (86%) de satisfacción general, el aspecto mejor evaluado fue la percepción del servicio de vigilancia con un (94%) de satisfacción, el Control de ingreso y salida de personas y equipos fue el aspecto con menor calificación un (72%) de satisfacción, lo que refleja que la entidad debe buscar mecanismos para mejorar el procedimiento de ingreso y salidas de personas y equipos en la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otra parte, el servicio de aseo presentó una satisfacción del (85%), donde el aspecto mejor evaluado fue el Trato del personal con un (99%), mientras que el servicio de limpieza en los baños fue el que presentó de menor satisfacción con el (68%).

5. RECOMENDACIONES GENERALES

Teniendo en cuenta que algunos aspectos de los servicios de aseo y vigilancia presentaron baja calificación, se recomienda implementar acciones de mejoras tendientes a fortalecer los aspectos con evaluaciones poco satisfactorias y/o con mayores observaciones, con el fin de brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios internos como externos de la entidad.

En este sentido se recomienda:

- Realizar reunión con el contratista y los conserjes que prestan el servicio de aseo con el objetivo de buscar estrategias tendientes a mejorar en la limpieza de los baños, dado que la satisfacción de este servicio fue del (68%).
- Implementar acciones para mejorar el servicio de aseo en las oficinas, ya que el porcentaje de satisfacción es del (77%).
- Mejorar la prestación del servicio de aseo en las zonas comunes, ya que el porcentaje de satisfacción es del (78%).
- Realizar reunión con el contratista de vigilancia con el fin de buscar alternativas tendientes a implementar acciones de mejoras en el procedimiento de control e ingreso y salida de personas y equipos que se realiza en el palacio de San Francisco de la Gobernación del Valle del Cauca, dado la satisfacción fue del (72%).
- Mejorar la limpieza de los vehículos, teniendo en cuenta que este ítem presenta una satisfacción del (79%).
- Socializar los resultados con los responsables de los servicios y en los que están bien evaluados, que continúen trabajando como lo vienen haciendo.