

INFORME

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

Julio 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 Transporte.	6
¿Ha utilizado el servicio de transporte?.....	7
Trato del personal de transporte	7
Puntualidad	7
Forma de conducir	8
Manejo de complicaciones.....	8
Limpieza del vehículo	8
Servicio de Vigilancia.....	9
Percepción del servicio de vigilancia.....	9
Trato del personal de vigilancia.	9
Control de ingreso y salida de personas y equipos	10
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura.....	10
Uso del servicio de mantenimiento	10
Trato del personal de mantenimiento	11
Calidad del mantenimiento.....	11
Oportunidad en la atención del requerimiento	11
Servicio de Aseo	12
Trato del personal de aseo.....	12
Limpieza en Zonas comunes	12
Limpieza en Cocinas	13
Limpieza en Baños.....	13
Limpieza en Oficinas.....	13
Ambientes físicos Bíoseguros.....	14
3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.....	14
4. CONCLUSIONES GENERALES	15
5. RECOMENDACIONES GENERALES	16

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 Gestión 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 julio 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 86 encuesta a los servidores públicos y 29 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 julio de 2021 se aplicaron un total de 115 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	29
Contratista	25
Funcionarios de Planta	61
Total	115

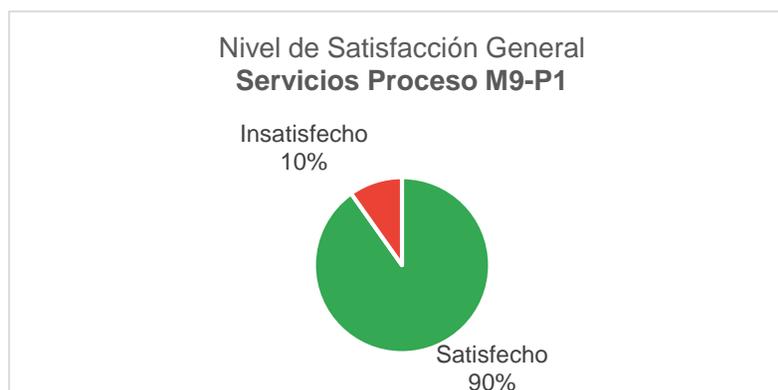
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	89	77%
Vigilancia	69	60%
Mantenimiento Infraestructura	45	39%
Transporte	15	13%

Se observa que el servicio más evaluado es el de aseo, seguido de vigilancia, mantenimiento 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).

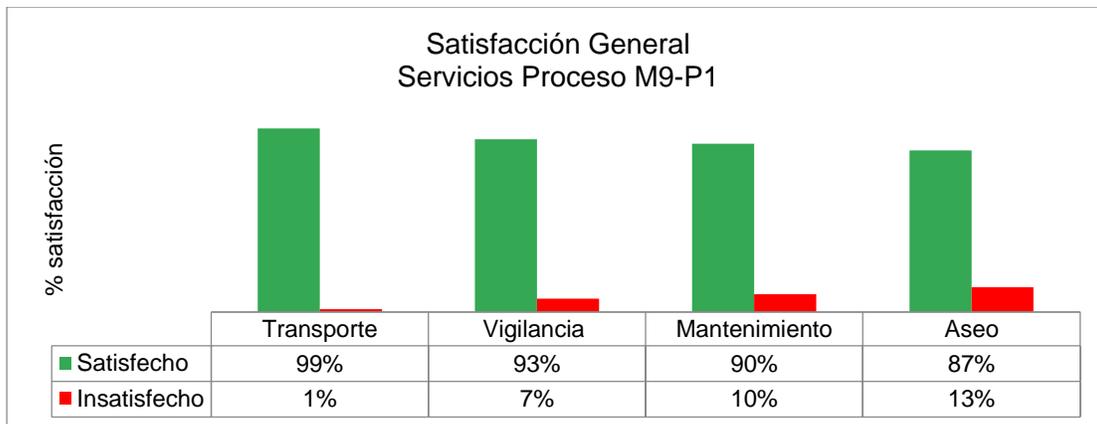


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (90%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (10%).

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

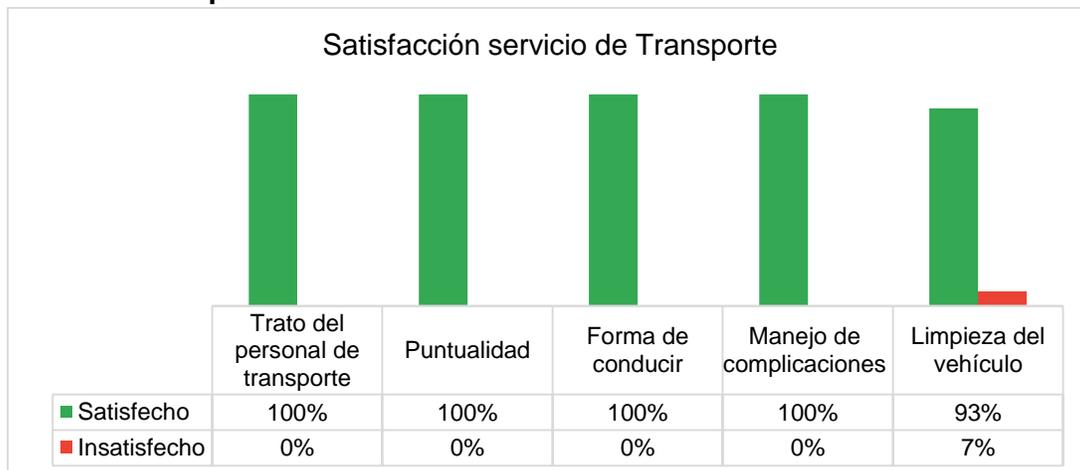
El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:



Se observa que los servicios de transporte y vigilancia son los que tienen mayores niveles de satisfacción. Por su parte, los servicios de mantenimiento 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 Transporte.



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de transporte es del (99%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (1%). Lo anterior se da teniendo en cuenta que el (56%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (43%) consideran que es Bueno, y el (1%) que es Regular.

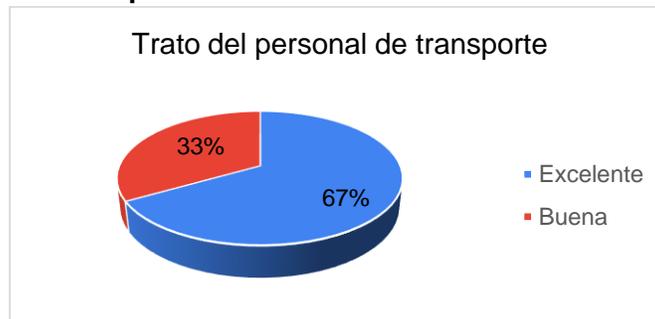
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Transporte los resultados son los siguientes:

¿Ha utilizado el servicio de transporte?



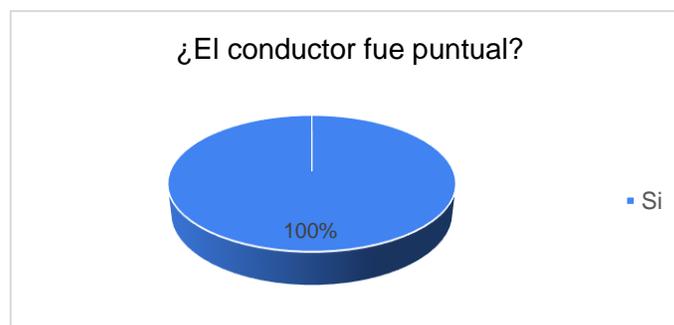
Respecto a la pregunta el (83%) de los funcionarios encuestados respondieron que No, mientras que el (17%) restante respondieron que Sí.

Trato del personal de transporte



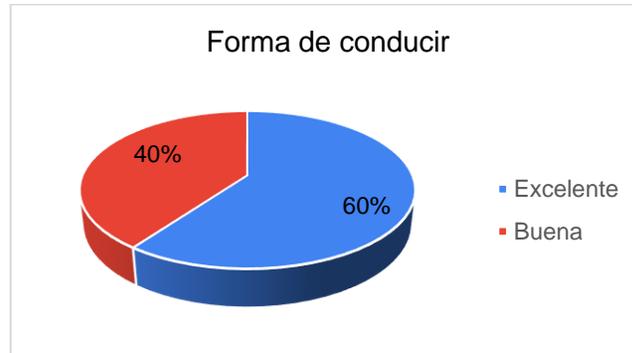
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (67%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (33%) que es Bueno, lo cual refleja el alto grado de satisfacción de los funcionarios frente al trato recibido durante el servicio prestado.

Puntualidad



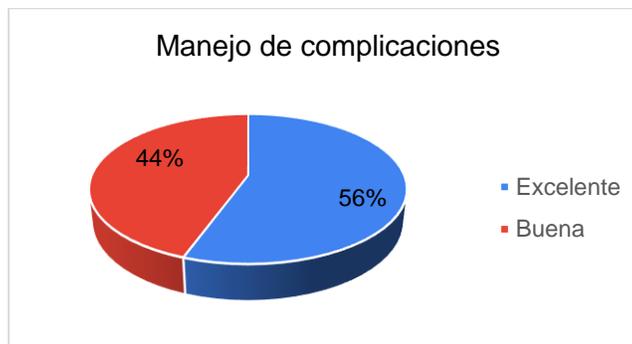
Respecto a la pregunta el (100%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí.

Forma de conducir



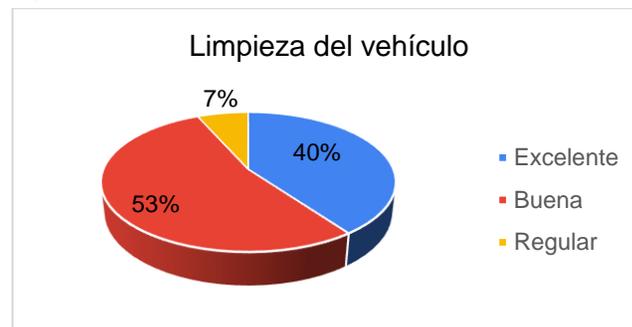
El (60%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y el (40%) que es Bueno.

Manejo de complicaciones



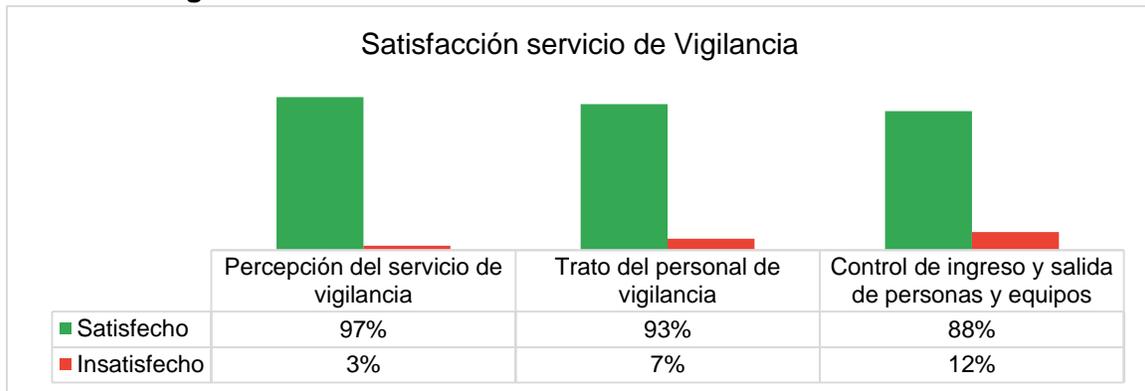
En relación con la pregunta planteada el (56%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (44%) que fue Buena.

Limpieza del vehículo



El (40%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (53%) que es Buena y el (7%) que es Regular.

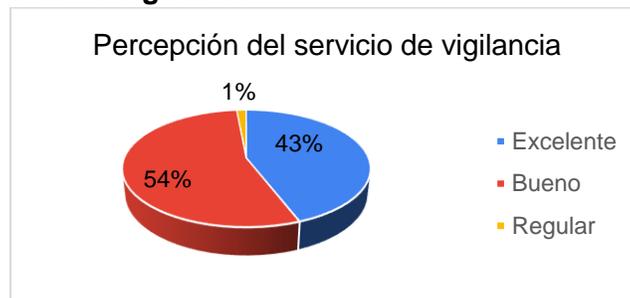
Servicio de Vigilancia



El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (93%), mientras que el (7%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (36%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (57%) que es Bueno, el (6%) que es Regular y el (1%) consideran que es Malo.

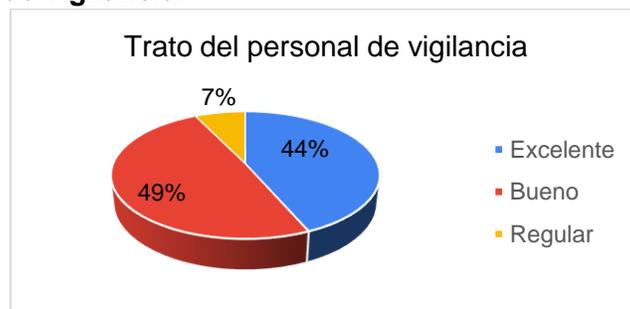
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

Percepción del servicio de vigilancia



Se encuentra, que un (43%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (54%) consideran que es Bueno y el (1%) que es Regular.

Trato del personal de vigilancia.



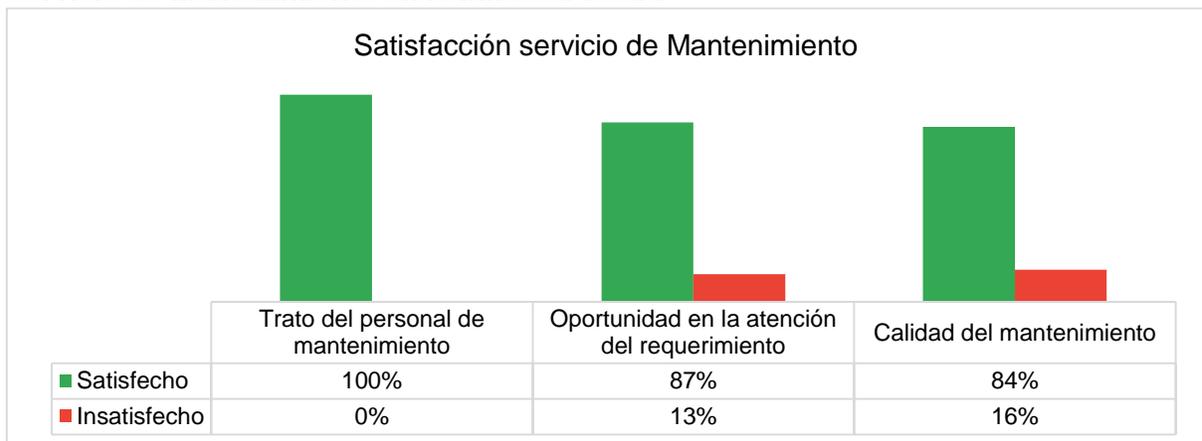
Para el (44%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respecto) del personal de vigilancia es Excelente, el (49%) que es Bueno y el (7%) que es Regular.

Control de ingreso y salida de personas y equipos



En relación con la pregunta planteada el (22%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (66%) que es Bueno, el (9%) que es Regular y el (3%) lo consideran Malo.

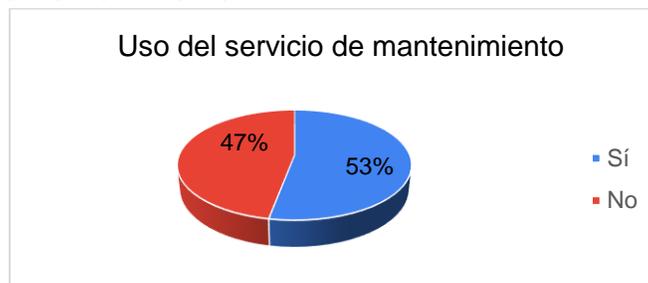
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (90%) y presenta un (10%) de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (38%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (52%) que es Bueno, el (9%) que es Regular y el (1%) lo consideran Malo.

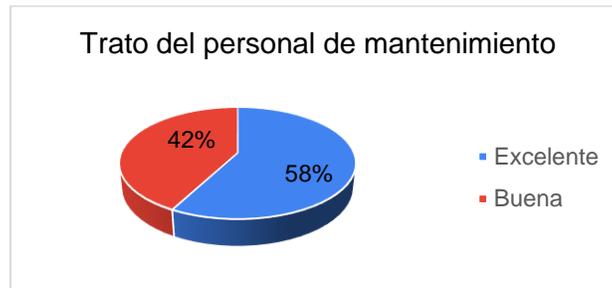
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

Uso del servicio de mantenimiento



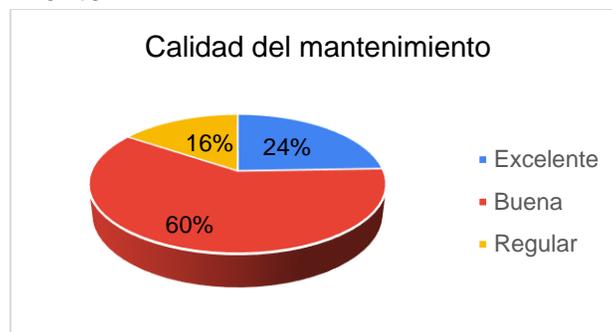
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (53%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (47%) restante que No.

Trato del personal de mantenimiento



Con relación a la pregunta el (58%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (42%) que es Buena.

Calidad del mantenimiento

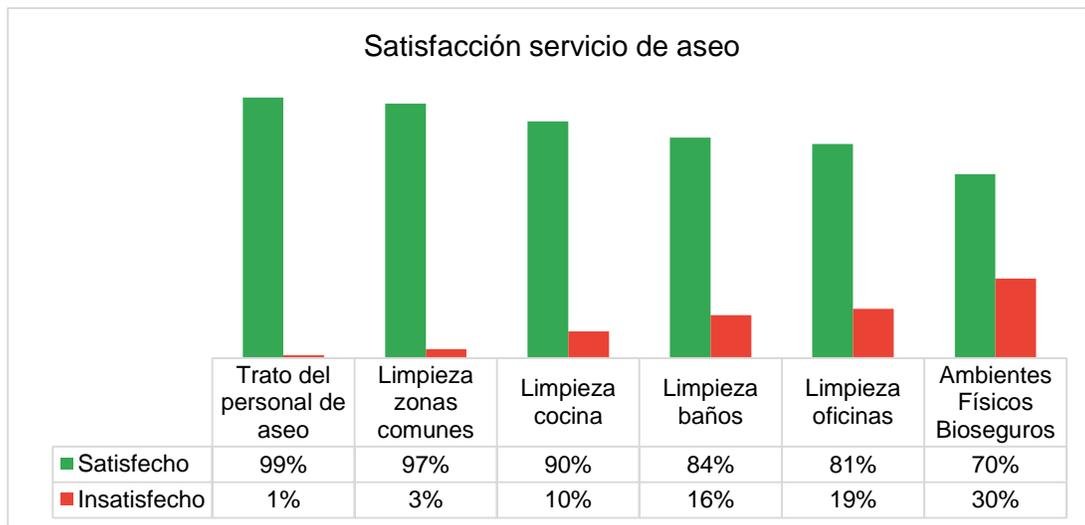


En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (24%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (60%) que es Buena, y el (16%) que es Regular.

Oportunidad en la atención del requerimiento



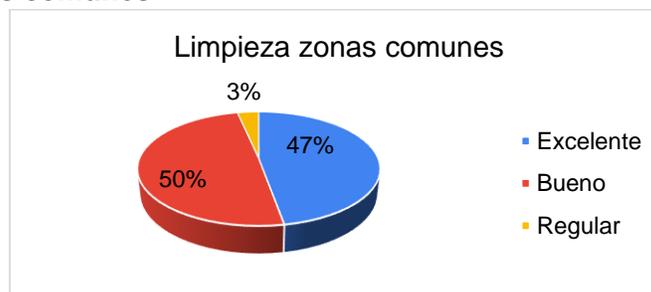
En relación con la valoración de la oportunidad (tiempo en la atención) del requerimiento de mantenimiento se encuentra, que un (31%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (56%) que es Buena, un (11%) que es Regular y el (2%) que es Malo.

Servicio de Aseo


El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (87%), mientras que el (13%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (34%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (53%) es Bueno, el (12%) que es Regular y el (1%) que es Malo. Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

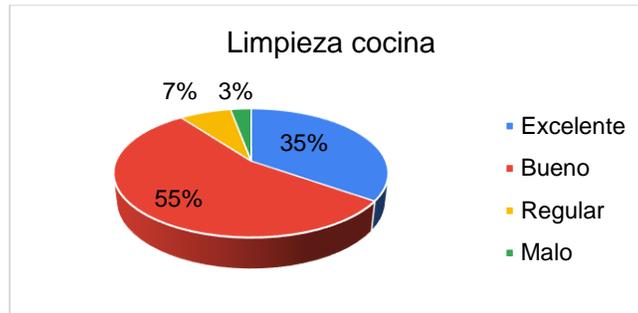
Trato del personal de aseo


Respecto al trato del personal de aseo el (55%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (44%) que es Bueno y un (1%) que es Regular.

Limpieza en Zonas comunes


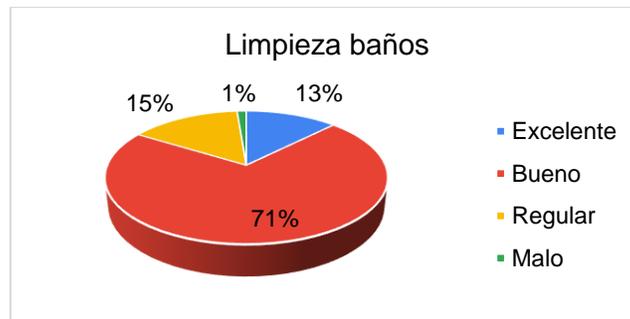
El (47%) de los encuestados consideran que es Excelente, y el (50%) consideran que es Buena y el (3%) que es Regular.

Limpieza en Cocinas



Con relación a la limpieza en las cocinas el (35%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (55%) que es Bueno, el (7%) que es Regular y el (3%) que es Mala.

Limpieza en Baños



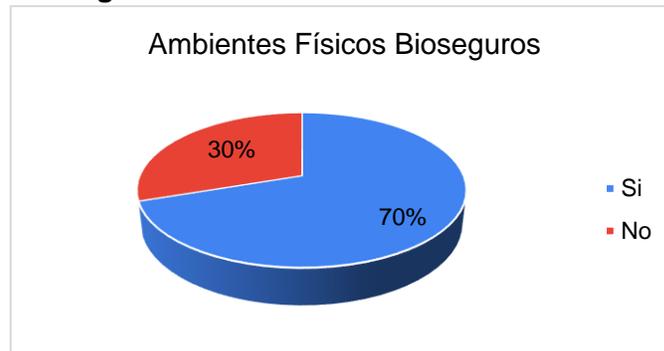
En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (13%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (71%) que es Bueno, el (15%) que es Regular y el (1%) que es Mala.

Limpieza en Oficinas



El resultado demuestra que el (15%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (67%) que es Buena, y el (19%) que es Regular.

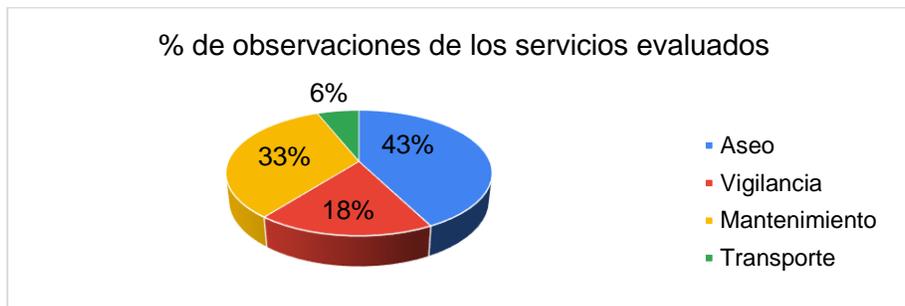
Ambientes físicos Bíoseguros.



En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (70%) de los encuestados consideran que, Sí es Bíoseguro, mientras que el (30%) consideran que No.

3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los servidores públicos, se presentaron un total de (33) observaciones en los servicios prestados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de catorce (14) observaciones que representan el (43%) de la totalidad presentada, el Servicio de Mantenimiento presentó once (11) observaciones que representan el (33%) de las observaciones, en el servicio de Vigilancia se presentaron seis (6) observaciones que representan el (19%), y el servicio de Transporte con dos (2) observaciones que representan el (10%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (36%) de las observaciones solicitan que se deben Mejorar la frecuencia del aseo en las instalaciones, el (21%) solicitan dotar de insumos como papel y jabón los baños, otro (21%) solicitan que se debe reforzar acciones como mantener la distancia y las deficiencias de equipos e insumos de bioseguridad, un (7%) indica que faltan más puntos de desinfección en las oficinas, otro (7%) indica que el personal es amable, y el ultimo (7%) indica que el servicio es de muy buena calidad.

En el servicio de Mantenimiento se presentaron once (11) observaciones donde el (36%) indican que hacen faltan elementos necesarios para prestar el servicio de mantenimiento,

ya que muchas veces a los funcionarios les toca comprarlos, por otra parte, un (27%) consideran que el servicio prestado fue cordial y oportuno, dado que son personas en función del servicio, diligente, amable y cordial, el (9%) señala que falta tacto para la atención, un (9%) manifiestan que no se ha resuelto el problema de palomas, el (9%) piensa que se debe tener en cuenta el pasamano del edificio, y el (9%) cree que se debe dotar de radios para comunicarse.

El servicio de Vigilancia se presentaron seis (6) observaciones en el cual el (33%) reflejan que se deben mejorar los controles de ingreso y salida de personas ya que hay muy poco espacio para el mismo, un (17%) considera que se debe mejorar el servicio, otro (17%) manifiestan que se deben revisar los objetivos del servicio, un (17%) indican que el guarda de salida es muy brusco para hablar y el restante (17%) se debe Mantener la contratación del servicio.

Por último, en el servicio de transporte se presentaron dos (2) observaciones donde el (100%) consideran que se deben dar a cada dependencia dinero o Valera para el pago de los peajes.

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 (90%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (10%), el servicio mejor evaluado fue el de transporte con un (99%) de satisfacción, y el servicio con más baja satisfacción fue el de aseo con un (87%).

En el servicio de Transporte, los aspectos mejores evaluados fueron el trato de personal, la puntualidad y la forma de conducir con un (100%) de satisfacción respectivamente, por otra parte la limpieza del vehículo presentó un (93%) de satisfacción.

El servicio de Vigilancia refleja un (93%) de satisfacción general, donde los aspectos mejores evaluados fueron la Percepción del servicio de vigilancia con un (97%) de satisfacción y el Trato del personal de vigilancia con un (93%) de satisfacción, por su parte el Control de ingreso y salida de personas y equipos fue el aspecto de menor satisfacción con el (88%).

Por su parte, el servicio de Mantenimiento presenta una satisfacción general del (90%), el Trato del personal de mantenimiento fue el aspecto mejor evaluado con el (100%) de satisfacción, mientras que la oportunidad en la atención del requerimiento (tiempo en la atención) obtuvo un (87%) de satisfacción y la Calidad del mantenimiento reportó el (84%) de satisfacción.

Por último, el servicio de Aseo presentó una satisfacción del (87%), donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo con el (99%) de satisfacción y la Limpieza en zonas comunes con el (97%) de satisfacción, mientras que los Ambientes Físicos Bioseguros son el aspecto con menor satisfacción con el (70%) de satisfacción.

5. RECOMENDACIONES GENERALES

Teniendo en cuenta que algunos aspectos de los servicios de aseo y vigilancia presentaron menor grado de satisfacción, 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:

- Buscar alternativas tendientes a generar ambientes físicos Bioseguros, ya que el porcentaje de satisfacción es del (70%).
- Implementar acciones para mejorar el servicio de aseo en las oficinas, ya que el porcentaje de satisfacción es del (81%).
- Realizar reunión con el contratista y conserjes que prestan el servicio de aseo con el objetivo de buscar estrategias tendientes a mejorar el servicio de aseo en los baños, dado que la satisfacción de este servicio fue del (84%).
- Buscar alternativas tendientes dotar de elementos necesarios para prestar y mejorar el servicio de mantenimiento, teniendo en cuenta que (36%) de las observaciones manifiestan que muchas veces a los funcionarios les toca comprar los insumos
- Realizar reunión con el contratista de vigilancia con el fin de evaluar las acciones implementadas 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 que consideran que hay muy poco espacio en el ingreso y salida.
- Socializar los resultados con los responsables de los servicios y en los que están bien evaluados, que continúen trabajando como lo vienen haciendo.