

INFORME

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

Agosto 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
Limpieza del vehículo	8
Manejo de complicaciones.....	8
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura.....	9
Uso del servicio de mantenimiento	9
Trato del personal de mantenimiento	9
Calidad del mantenimiento.....	10
Oportunidad en la atención del requerimiento	10
Servicio de Aseo	10
Trato del personal de aseo.....	11
Limpieza en Zonas comunes	11
Limpieza en Cocinas	11
Limpieza en Oficinas.....	12
Limpieza en Baños.....	12
Ambientes físicos Bíoseguros.....	12
Servicio de Vigilancia.....	13
Trato del personal de vigilancia.	13
Percepción del servicio de vigilancia.....	13
Control de ingreso y salida de personas y equipos	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 agosto 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 73 encuesta a los servidores públicos y 48 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 agosto de 2021 se aplicaron un total de 121 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	48
Contratista	35
Funcionarios de Planta	38
Total	121

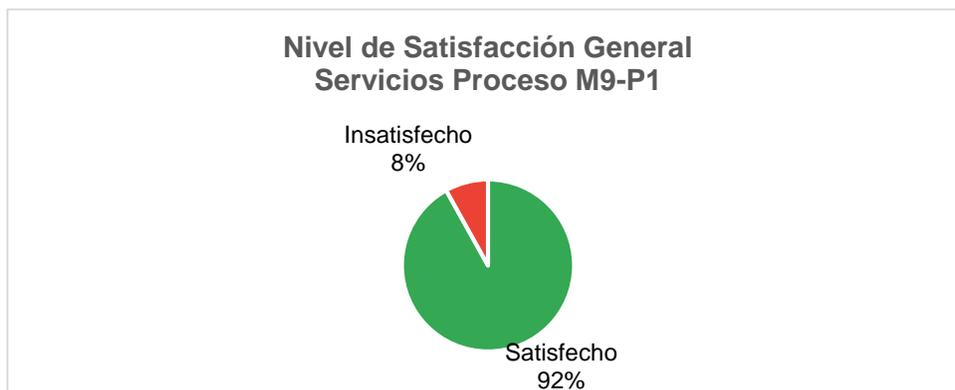
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	82	68%
Vigilancia	81	67%
Mantenimiento Infraestructura	34	28%
Transporte	19	16%

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).

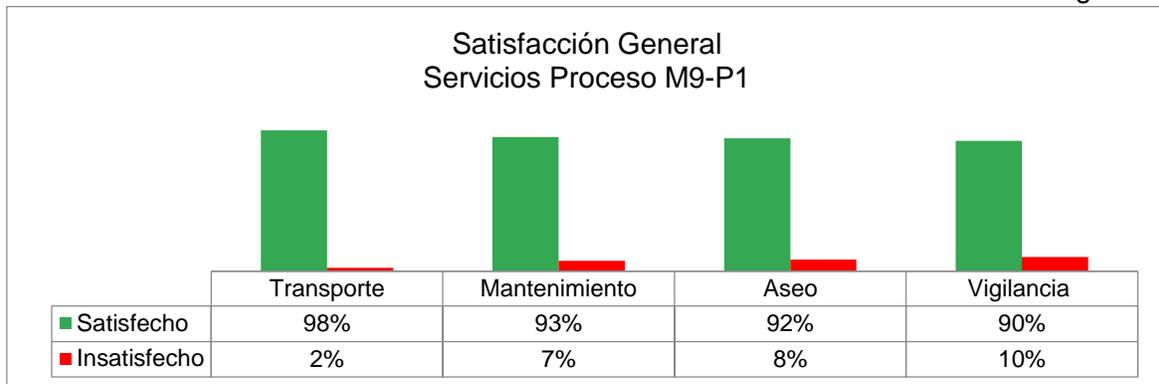


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (92%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (8%).

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

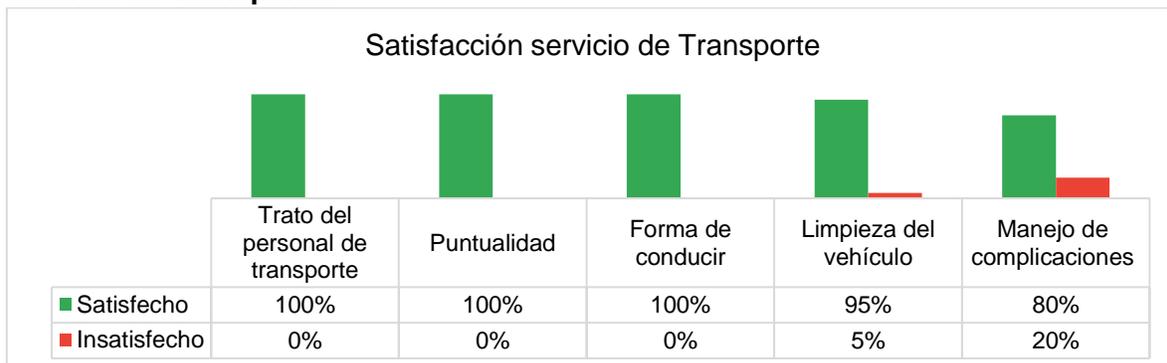
El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:



Se observa que los servicios de transporte y mantenimiento son los que tienen mayores niveles de satisfacción. Por su parte, los servicios de aseo y vigilancia 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 (98%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (2%). Lo anterior se da teniendo en cuenta que el (78%) de los servidores públicos encuestados consideran que el servicio es Excelente, el (20%) consideran que es Bueno, y el (2%) que es Regular.

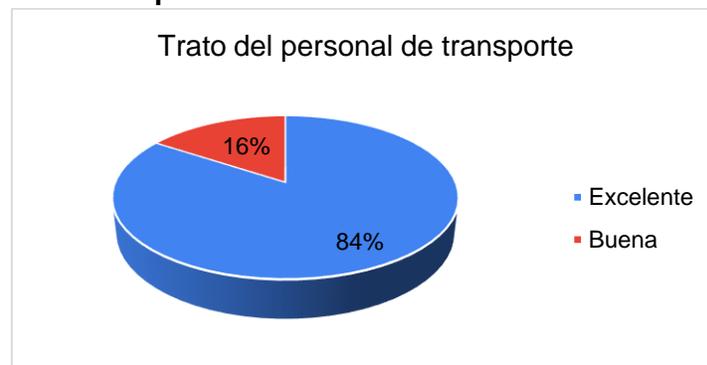
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Transporte los resultados son los siguientes:

¿Ha utilizado el servicio de transporte?



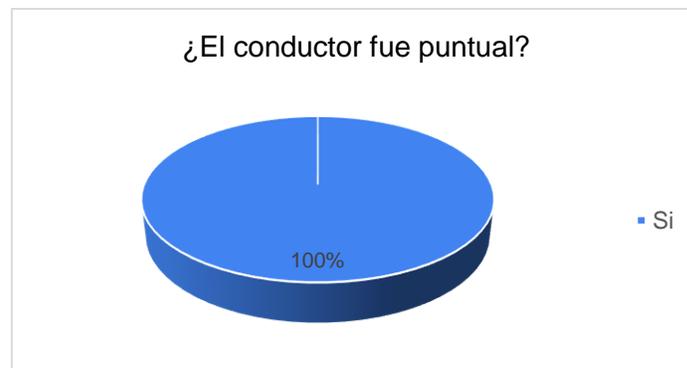
Respecto a la pregunta el (74%) de los funcionarios encuestados respondieron que No, mientras que el (26%) restante respondieron que Sí.

Trato del personal de transporte

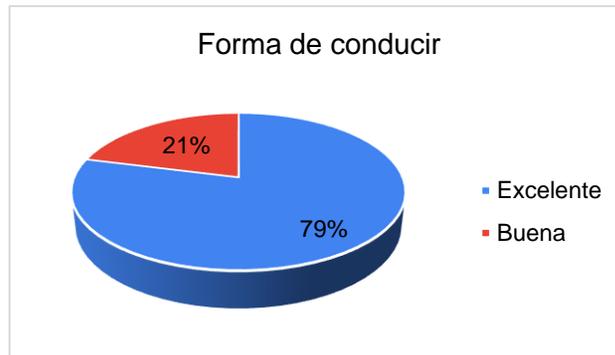


En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (84%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (16%) que es Bueno, lo cual refleja el alto grado de satisfacción de los funcionarios frente al trato recibido durante el servicio prestado.

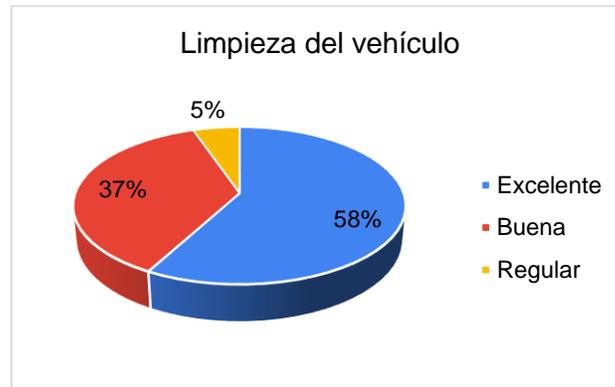
Puntualidad



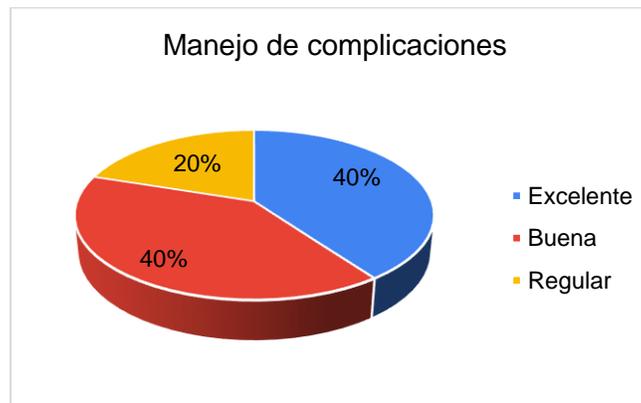
Respecto a la pregunta el (100%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí.

Forma de conducir

El (79%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y el (21%) que es Buena.

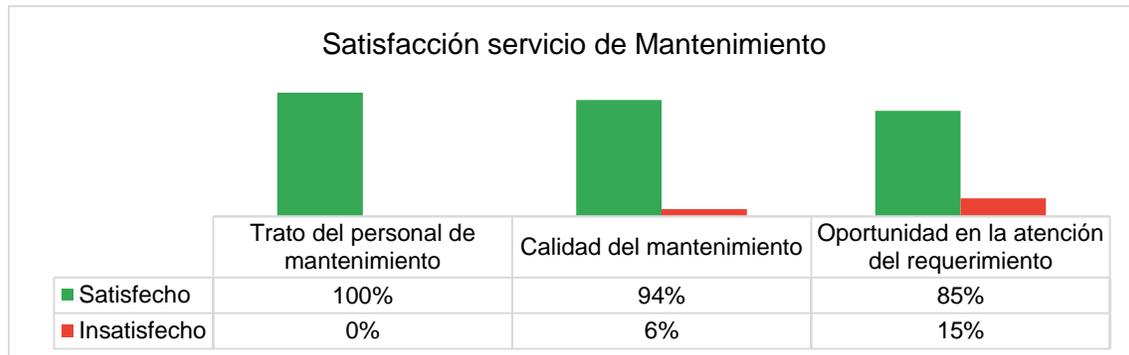
Limpieza del vehículo

El (58%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (37%) que es Buena y el (5%) que es Regular.

Manejo de complicaciones

En relación con la pregunta planteada el (40%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (40%) que fue Buena y el (20%) restante que fue Regular.

Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (93%) y presenta un (7%) de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (46%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (47%) que es Bueno y el (7%) que es Regular.

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

Uso del servicio de mantenimiento



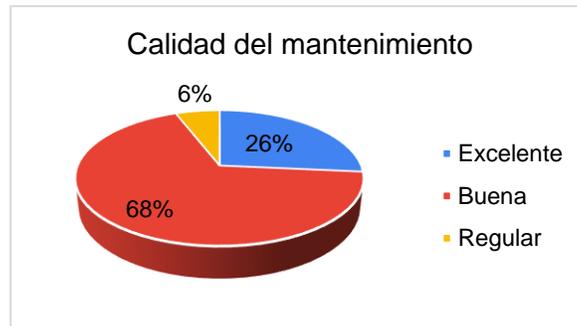
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (48%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (52%) restante que No.

Trato del personal de mantenimiento



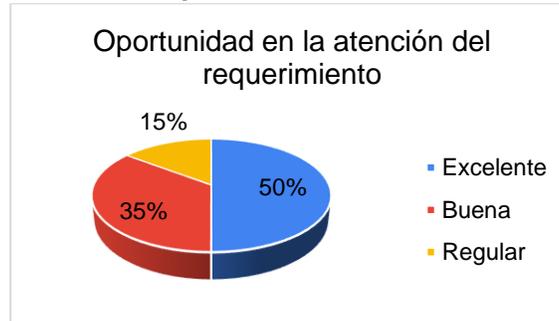
Con relación a la pregunta el (62%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (38%) que es Buena.

Calidad del mantenimiento



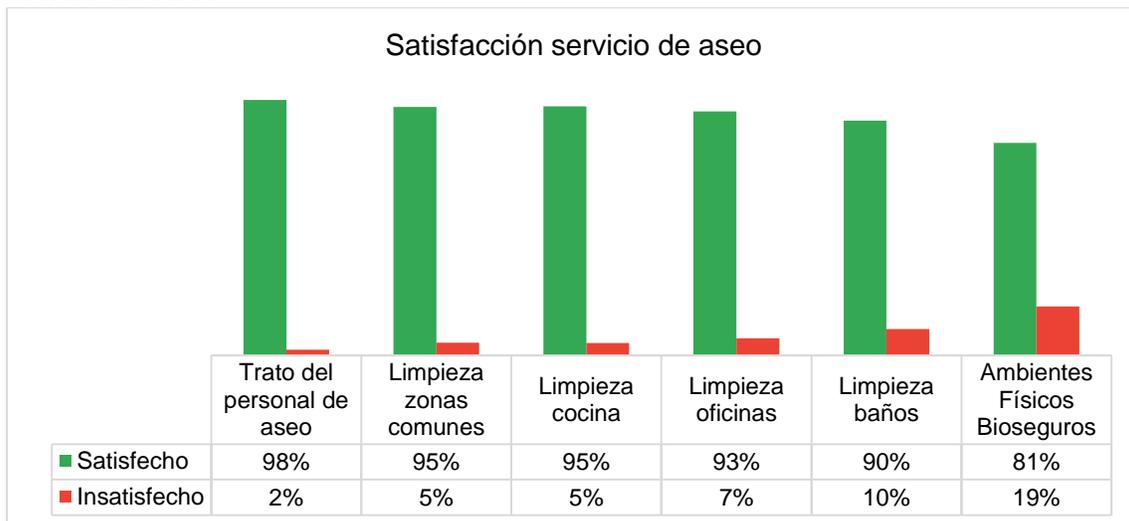
En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (26%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (68%) que es Buena, y el (6%) que es Regular.

Oportunidad en la atención del requerimiento



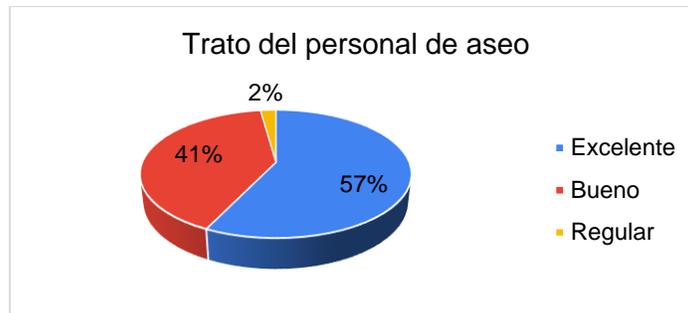
En relación con la valoración de la oportunidad (tiempo en la atención) del requerimiento de mantenimiento se encuentra, que un (50%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (35%) que es Buena y un (15%) que es Regular.

Servicio de Aseo



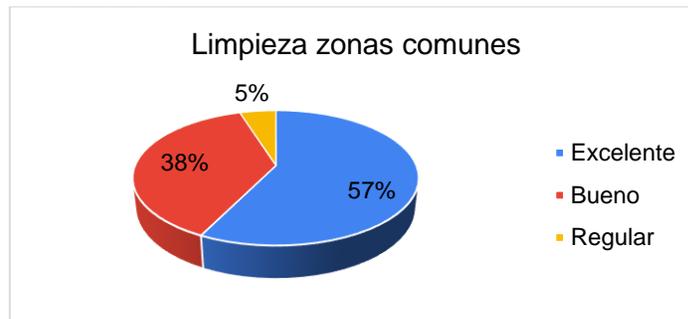
El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (92%), mientras que el (8%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (50%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (42%) que es Bueno, el (7%) que es Regular y el (1%) que es Malo. Respecto 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 (57%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (41%) que es Bueno y un (2%) que es Regular.

Limpieza en Zonas comunes



El (57%) de los encuestados consideran que es Excelente, y el (38%) consideran que es Buena y el (5%) que es Regular.

Limpieza en Cocinas



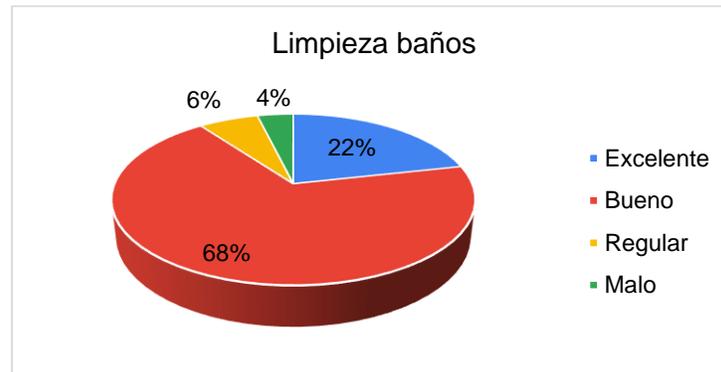
Con relación a la limpieza en las cocinas el (56%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (39%) que es Bueno, y el (5%) que es Regular.

Limpieza en Oficinas



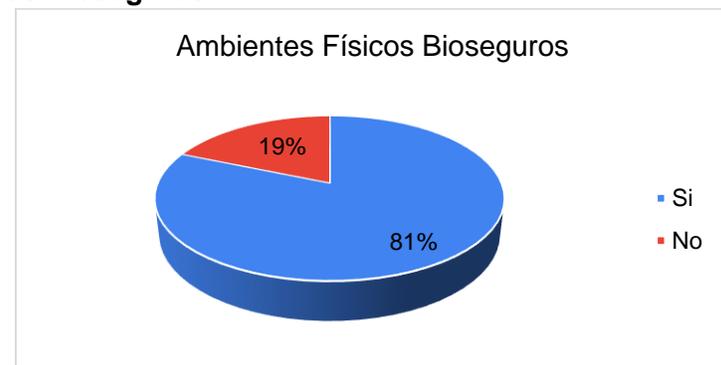
El resultado demuestra que el (22%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (71%) que es Buena, y el (7%) que es Regular.

Limpieza en Baños



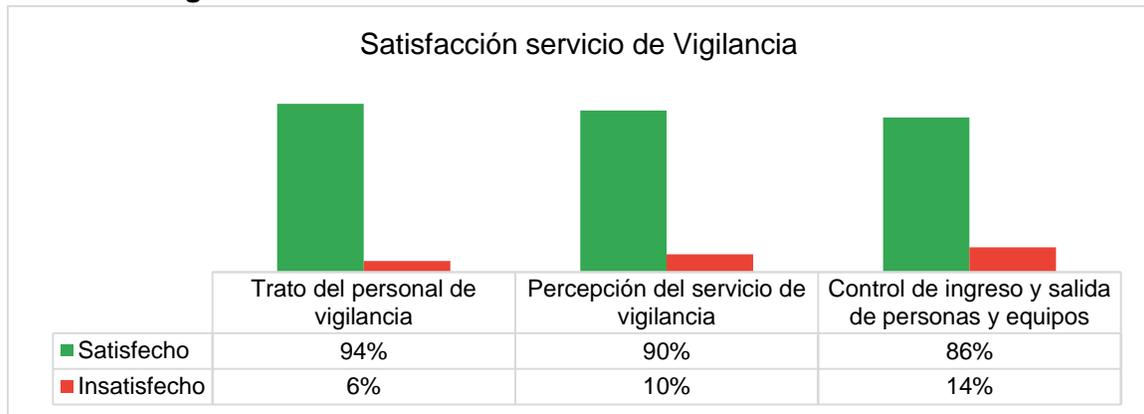
En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (22%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (68%) que es Bueno, el (6%) que es Regular y el (4%) que es Mala.

Ambientes físicos Bíoseguros



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.

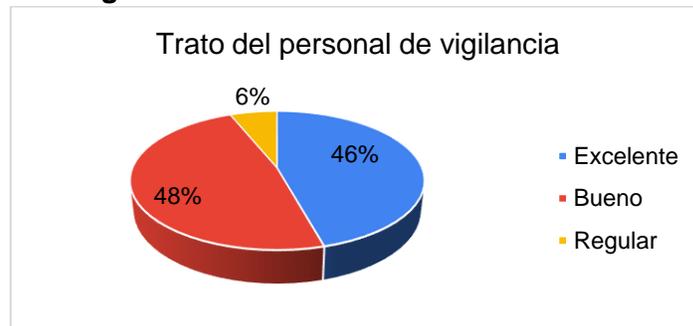
Servicio de Vigilancia



El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (90%), mientras que el (10%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (40%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (50%) que es Bueno, el (8%) que es Regular y el (2%) consideran que es Malo.

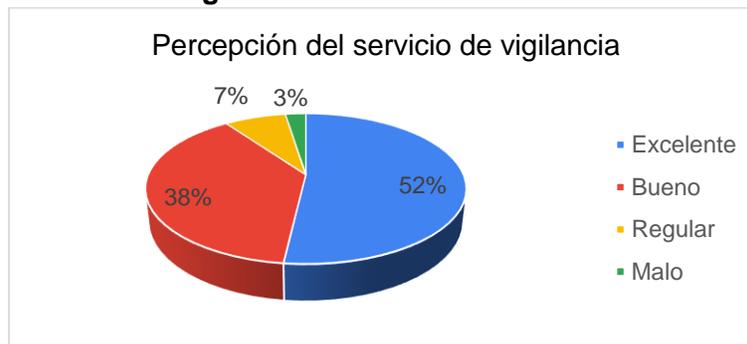
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

Trato del personal de vigilancia.



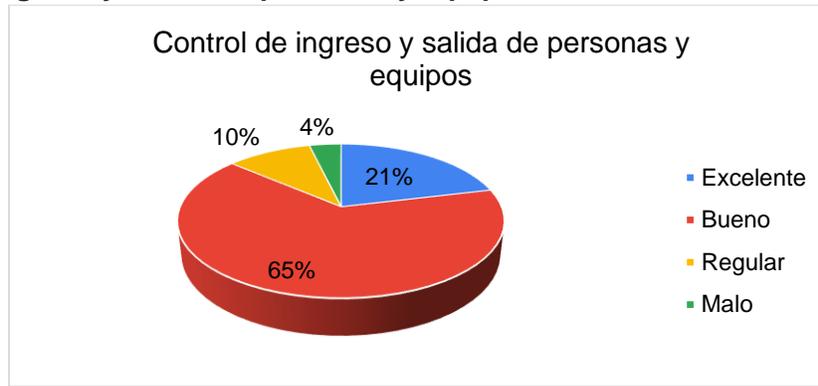
Para el (46%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respeto) del personal de vigilancia es Excelente, el (48%) que es Bueno y el (6%) que es Regular.

Percepción del servicio de vigilancia



Se encuentra, que un (52%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (38%) consideran que es Bueno el (7%) que es Regular y el (3%) que es Malo

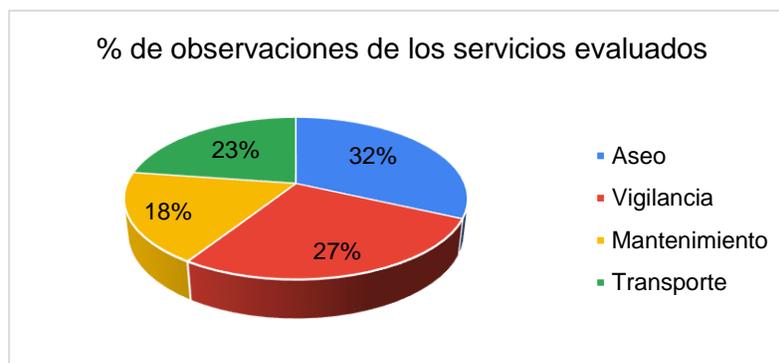
Control de ingreso y salida de personas y equipos



En relación con la pregunta planteada el (21%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (65%) que es Bueno, el (10%) que es Regular y el (4%) lo consideran Malo.

3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los servidores públicos, se presentaron un total de (22) observaciones en los servicios prestados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de siete (7) observaciones que representan el (32%) de la totalidad presentada, en el servicio de Vigilancia se presentaron seis (6) observaciones que representan el (27%), el servicio de Transporte presentó cinco (5) observaciones que representan el (23%) y el Servicio de Mantenimiento con cuatro (4) observaciones que representan el (18%) de las observaciones.

En el servicio de Aseo se destaca que el (29%) de las observaciones indican que el ambiente no es seguro por el constante ingreso de las palomas a la oficina de Cultura y con nido en el techo, solo por dar un ejemplo, un (29%) indica que se debe cambiar el gel antibacterial dado que tiene una textura inadecuada para las manos, es muy jabonosa, el (14%) consideran que el inmueble del área de programas sociales de la secretaría de

desarrollo social es viejo, defectuoso, de igual forma los equipos de cómputo, otro (14%) solicitan que se debe cumplir con el aforo como corresponde debido a la pandemia del Covid 19, posteriormente un (14%) manifiesta que falta más señalización en las diferentes dependencias y zonas comunes del edificio San Francisco.

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 equipos ya que no existe el debido control tanto en el ingreso o en el egreso de los mismos, un (17%) considera que se debe se debe implementar más la efectividad del servicio con el apoyo de las cámaras, otro (17%) manifiestan que se debe prestar más atención con los ladrones recurrentes, ya se encuentran identificados y sin embargo siguen ingresando, un (17%) indica que debe haber un mayor control en el acceso de público al edificio y el restante (17%) considera que se ha mejorado sustancialmente el servicio de vigilancia, que no se debe bajar el ritmo.

En el servicio de transporte se presentaron cinco (5) observaciones donde el (40%) consideran que deben tener más vehículos en muy buen estado para poder realizar las salidas a los municipios, dado que algunos no se encuentran en las mejores condiciones, otro (40%) considera que es un buen servicio con calidad humana y el (20%) restante considera que se debe colocar aire acondicionado para los vehículos ya que llovió y tocó dejar las ventanas abiertas para que no se opacara e impidiera la visibilidad.

Por último, en el servicio de Mantenimiento se presentaron cuatro (4) observaciones donde el (25%) indican que se debe proveer a la persona que hace o realiza el mantenimiento los implementos y la herramienta necesaria para que puedan dar un servicio completo y al instante, por otra parte, un (25%) consideran que se deberían de tener productos nuevos y no reciclados ni usados por que ya no están en buen estado para su uso, el (25%) señala que se debe mejorar la calidad y tiempo de respuesta, y por último un (25%) manifiestan que no se ha resuelto el problema de palomas, el (9%) piensa que se debe hacer limpieza de equipos de cómputo.

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 (92%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (8%), el servicio mejor evaluado fue el de transporte con un (98%) de satisfacción, y el servicio con más baja satisfacción fue el de vigilancia con un (90%).

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 el manejo de las complicaciones presentó un (80%) de satisfacción.

Por su parte, el servicio de Mantenimiento presenta una satisfacción general del (93%), 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 (94%) de satisfacción y la Calidad del mantenimiento reportó el (85%) de satisfacción.

El servicio de Aseo presentó una satisfacción del (92%), donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo con el (98%) de satisfacción y la Limpieza en zonas comunes con el (95%) de satisfacción, mientras que los Ambientes Físicos Bioseguros son el aspecto con menor satisfacción con el (81%) de satisfacción.

Por último, el servicio de Vigilancia refleja un (90%) de satisfacción general, donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de vigilancia con un (94%) de satisfacción y la Percepción del servicio de vigilancia con un (90%) de satisfacción, por su parte el Control de ingreso y salida de personas y equipos fue el aspecto de menor satisfacción con el (86%).

5. RECOMENDACIONES GENERALES

Teniendo en cuenta que algunos aspectos de los servicios de vigilancia y aseo 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:

- 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 teniendo en cuenta que la percepción en este aspecto es del (86%).
- Implementar acciones para mejorar el servicio de vigilancia teniendo en cuenta que la percepción del servicio presenta una satisfacción del (90%).
- Buscar alternativas tendientes a generar ambientes físicos Bioseguros, ya que el porcentaje de satisfacción es del (81%).
- Implementar acciones para mejorar el servicio de aseo en los baños, ya que el porcentaje de satisfacción es del (90%).
- Revisar el aspecto de la oportunidad en la atención del requerimiento del área de mantenimiento, teniendo en cuenta que solo refleja un (85%) de satisfacción.
- Revisar el manejo de las complicaciones del pool de vehículos teniendo en cuenta que este aspecto presentó un (80%) de satisfacción.
- Socializar los resultados con los responsables de los servicios y en los que están bien evaluados, que continúen trabajando como lo vienen haciendo.