

**INFORME**

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

---

Febrero 2022

---

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
Puntualidad.....	7
Trato del personal de transporte .....	7
Manejo de complicaciones.....	8
Forma de conducir .....	8
Limpieza del vehículo .....	8
Servicio de Vigilancia .....	9
Trato del personal de vigilancia. ....	9
Percepción del servicio 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
Oportunidad en la atención del requerimiento.....	11
Calidad del mantenimiento .....	11
Servicio de Aseo .....	12
Trato del personal de aseo .....	12
Limpieza en Cocinas .....	12
Limpieza en Zonas comunes .....	13
Limpieza en Oficinas .....	13
Limpieza en Baños .....	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 febrero de 2022 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 104 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 febrero de 2022 se aplicaron un total de 152 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	22
Funcionarios de Planta	82
<b>Total</b>	<b>152</b>

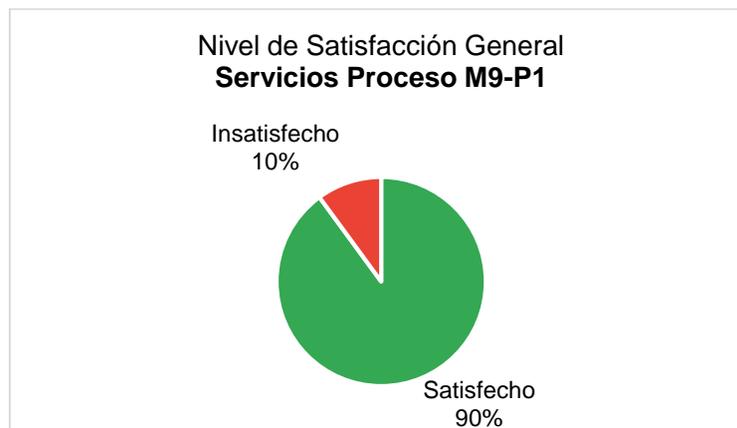
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	109	72%
Vigilancia	73	48%
Mantenimiento Infraestructura	70	46%
Transporte	24	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).

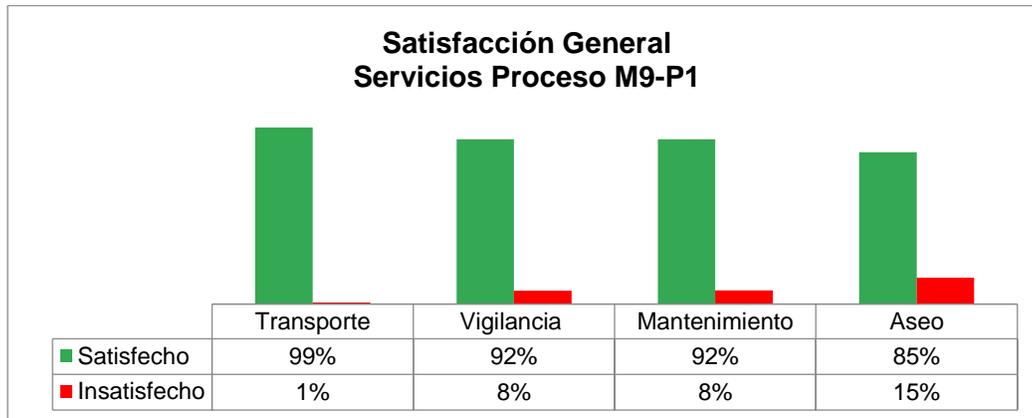


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (90%) mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (10%).

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

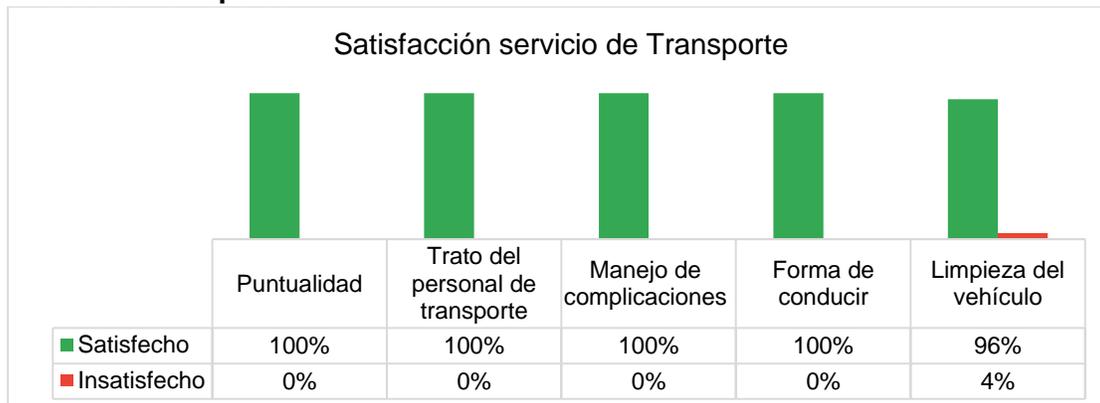
El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:



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 presentan un menor grado de satisfacción.

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

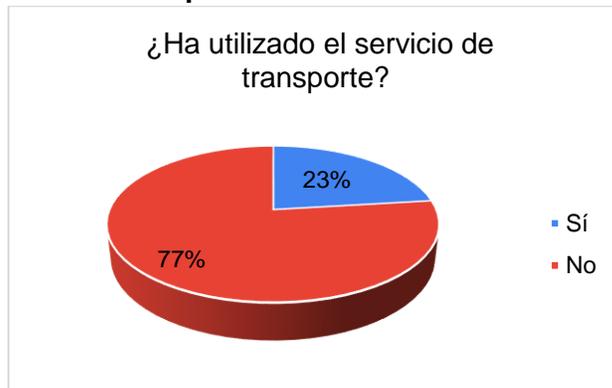
### Servicio de Transporte.



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 (63%) de los servidores públicos encuestados consideran que el servicio es Excelente, el (36%) consideran que es Bueno, y el (1%) que es Malo.

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

**¿Ha utilizado el servicio de transporte?**



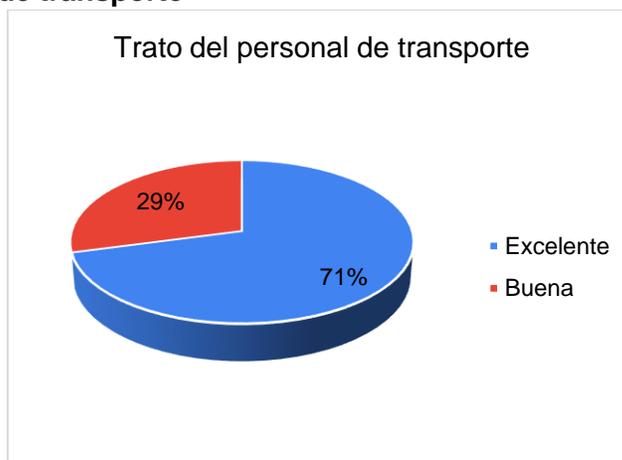
Respecto a la pregunta el (77%) de los funcionarios encuestados respondieron que No, mientras que el (23%) restante respondieron que Sí.

**Puntualidad**



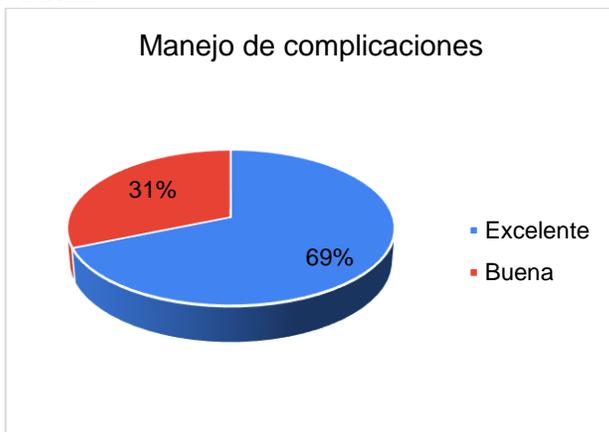
Respecto a la pregunta el (100%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí.

**Trato del personal de transporte**



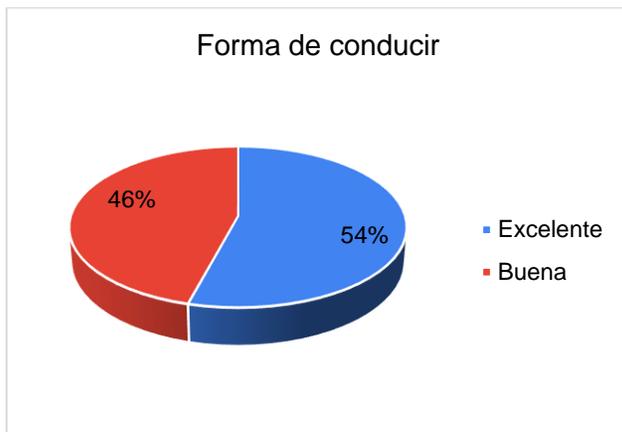
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (71%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (29%) que es Bueno.

**Manejo de complicaciones**



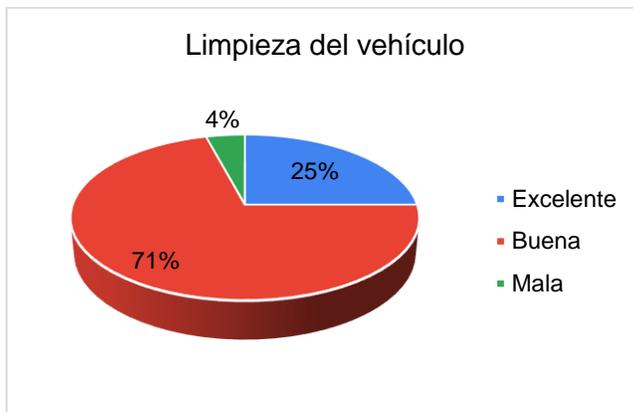
En relación con la pregunta planteada el (69%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (31%) consideran que fue Buena.

**Forma de conducir**



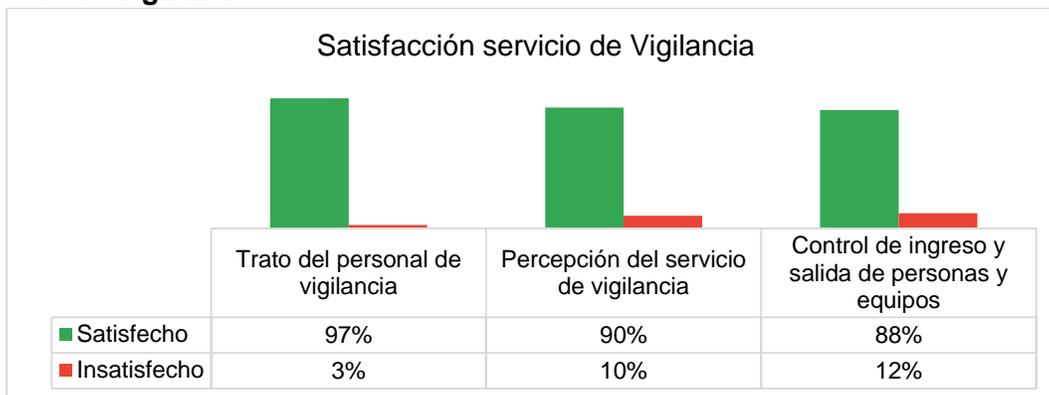
El (54%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y un (46%) que es Buena.

**Limpieza del vehículo**



El (25%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (71%) que es Buena y un (4%) consideran que fue Regular.

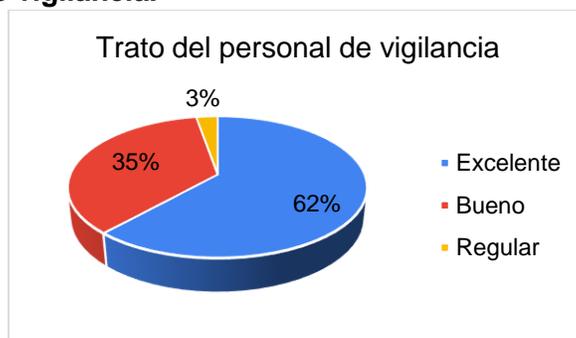
**Servicio de Vigilancia**



El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (92%), mientras que el (8%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (52%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (40%) que es Bueno, el (7%) que es Regular y el (1%) que es Malo.

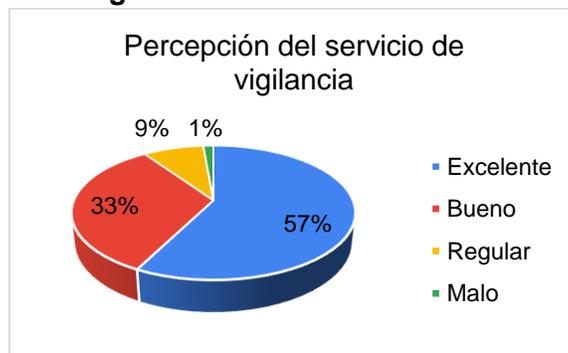
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

**Trato del personal de vigilancia.**



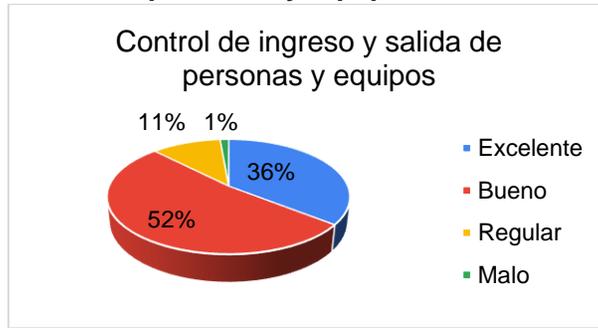
Para el (62%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respecto) del personal de vigilancia es Excelente, el (35%) que es Bueno y el (3%) que es Regular.

**Percepción del servicio de vigilancia**



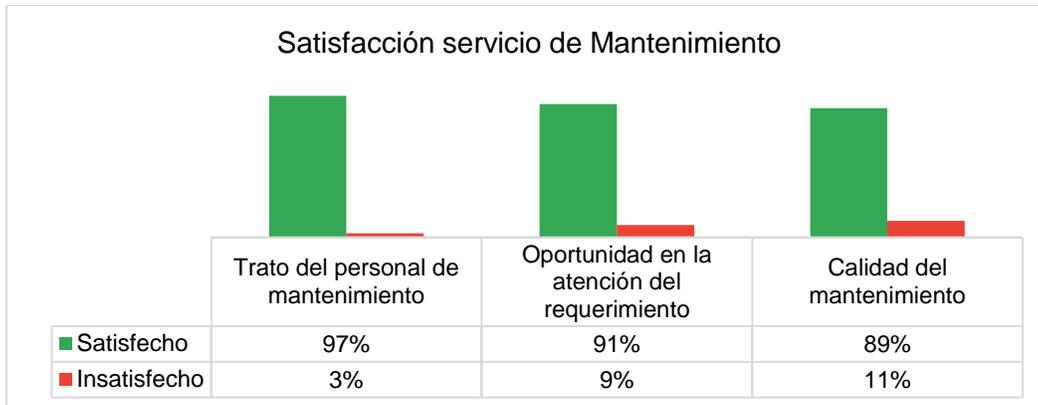
Se encuentra, que un (57%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (33%) consideran que es Bueno, el (9%) que es Regular y finalmente un (1%) lo consideran Malo.

**Control de ingreso y salida de personas y equipos**



En relación con la pregunta planteada el (36%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (52%) que es Bueno, el (11%) lo consideran Regular y un (1%) que es Malo.

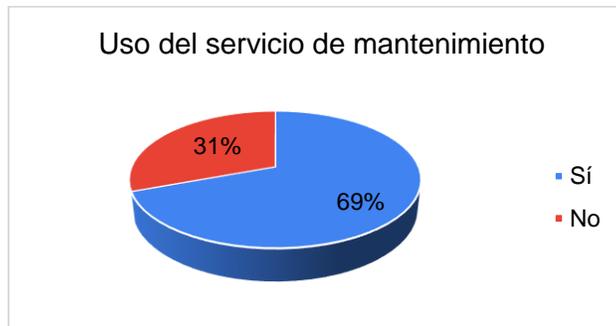
**Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura**



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (92%) y un (8%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (38%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (54%) que es Bueno, y un (8%) que es Regular.

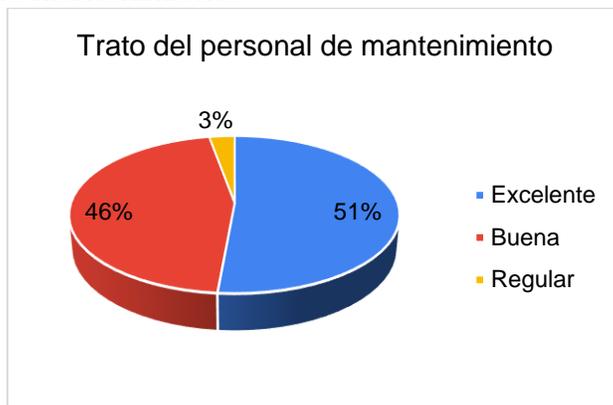
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

**Uso del servicio de mantenimiento**



Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (69%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (31%) restante que No.

**Trato del personal de mantenimiento**



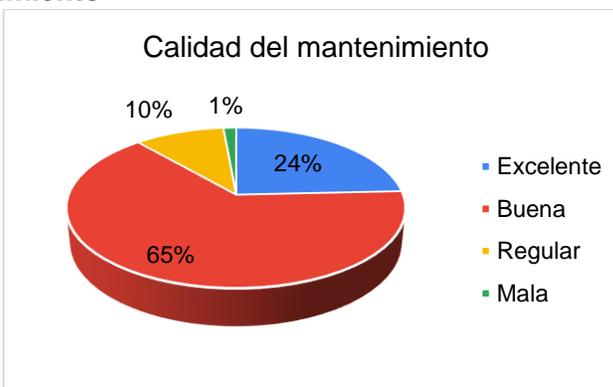
Con relación a la pregunta el (51%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (46%) que es Buena, y un (3%) que es Regular.

**Oportunidad en la atención del requerimiento**



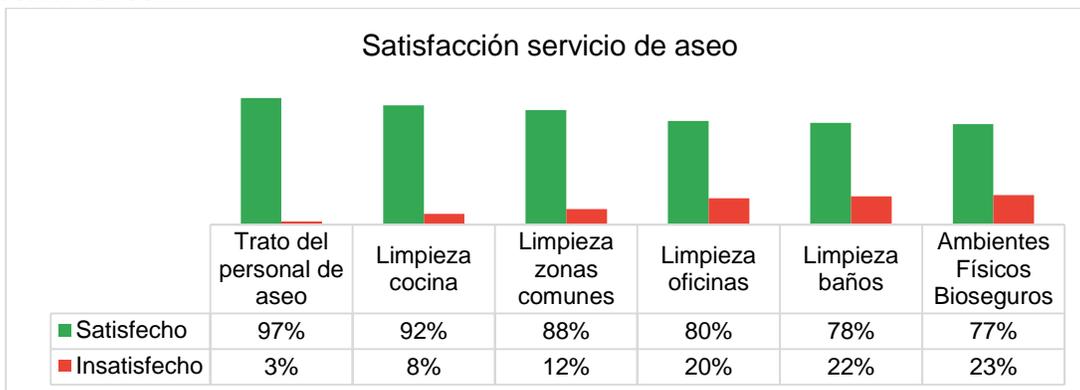
En relación con la valoración de la oportunidad (tiempo en la atención) del requerimiento de mantenimiento se encuentra, que un (39%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (52%) que es Buena, y el (9%) que es Regular.

**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 (65%) que es Buena, el (10%) que es Regular y un (1%) lo considera Mala.

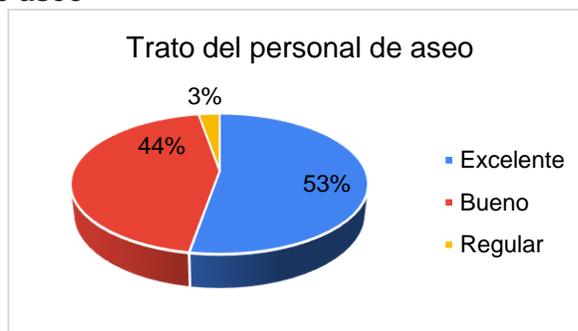
**Servicio de Aseo**



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 (41%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (44%) que es Bueno, el (8%) que es Regular y el (7%) que es Malo.

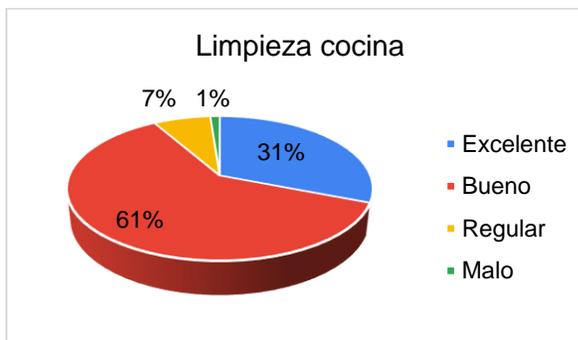
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

**Trato del personal de aseo**



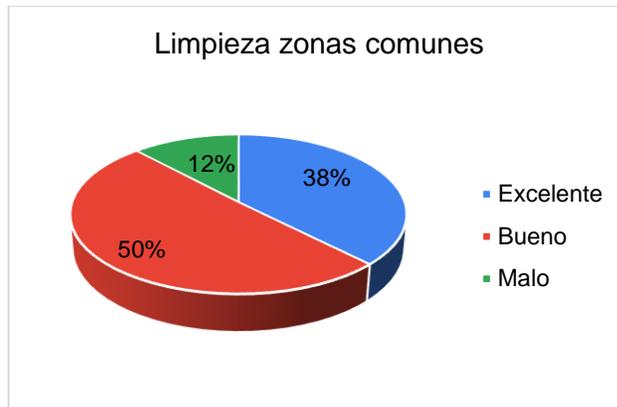
Respecto al trato del personal de aseo el (53%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (44%) que es Bueno y un (3%) considera que es Regular.

**Limpieza en Cocinas**



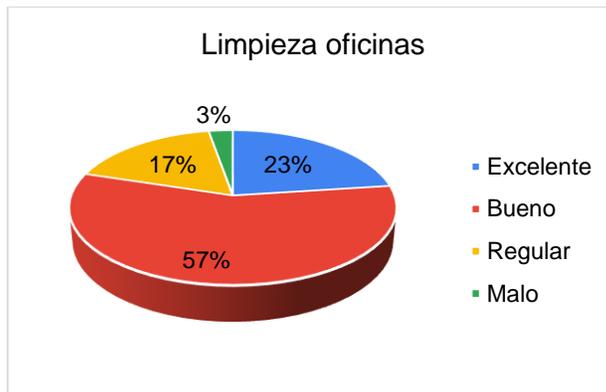
Con relación a la limpieza en las cocinas el (31%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (61%) que es Bueno, el (7%) que es Regular y un (1%) que es Malo.

**Limpieza en Zonas comunes**



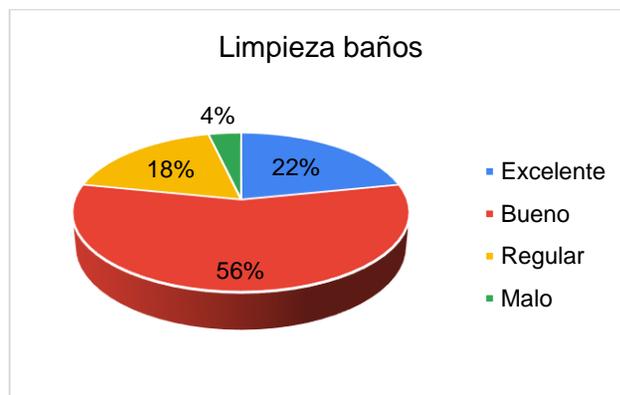
El (38%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (50%) consideran que es Buena y el (12%) que es Malo.

**Limpieza en Oficinas**



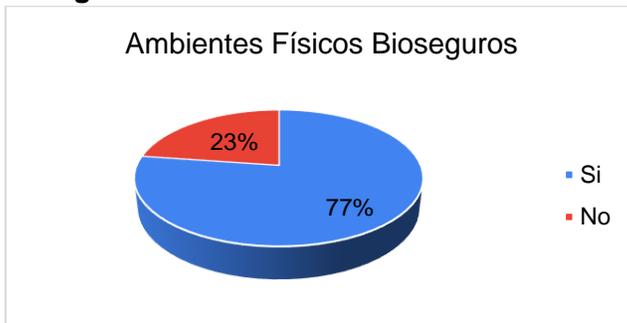
El resultado demuestra que el (23%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (57%) que es Buena, el (17%) que es Regular y el (3%) que es Mala.

**Limpieza en Baños**



En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (22%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (56%) que es Bueno, el (18%) que es Regular y el (4%) que es Malo.

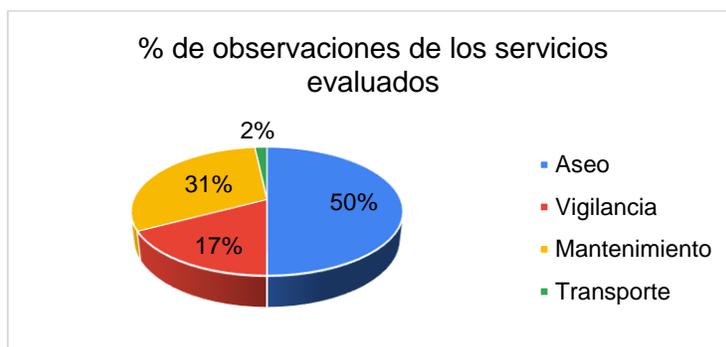
**Ambientes físicos Bíoseguros**



En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (77%) de los encuestados consideran que, Sí es Bíoseguro, mientras que el (23%) 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 (58) observaciones en los servicios prestados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de veintinueve (29) observaciones que representan el (50%) de la totalidad presentada, le sigue el servicio de Mantenimiento con dieciocho (18) observaciones que representan el (31%), por su parte el servicio de Vigilancia presentó diez (10) observaciones que representan el (17%) y finalmente el servicio de Transporte presentó una (1) observación que representan el (2%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (41%) de las observaciones indican que se debe mejorar el servicio del aseo ya que en las oficinas y baños es muy deficiente, en ocasiones el baño solía estar con las papeleras llenas del día anterior lo que hacía que el olor fuera terrible al momento de levantar la tapa de una de ellas, el piso del baño también se ve sucio lo que causa que no sea Bíoseguro y con el polvo en las oficinas hay riesgo de enfermedades, un (14%) considera que se deben colocar insumos de aseo en los baños como papel higiénico, jabón y bolsas para la basura, el (10%) manifiesta que se debe aumentar la frecuencia del aseo que el baño sea aseado por lo menos dos veces al día en consideración a su uso y situación de pandemia, que las oficinas sean aseadas diariamente, otro (10%) declara que se debe adecuar los espacios de la infraestructura como los aires y techos ya que el estado de los cielos falsos es deplorable y esto ocasiona enfermedades respiratorias por la tierra y popo de paloma que viven en el techo, seguidamente un (3%) denuncia que algunos funcionarios no usan el tapabocas como se debe, otro (3%) sugiere

que el aseo se debe realizar en horas donde los funcionarios no se encuentren en la oficina, seguidamente el (3%) expone problema con plagas – Cucarachas, de igual manera el (3%) de las observaciones informa que en algunas oficinas el ruido del aire es intolerable, otro (3%) considera que hay hacinamiento en las oficina y puestos de trabajo, un (3%) medita que se debería hacer capacitación a las personas de aseo frente a qué se debe hacer aseo más a fondo y finalmente el (3%) restante indica que se les encuentra en diferentes horarios y están atentos.

Por su parte el servicio de Mantenimiento presenta dieciocho (18) observaciones en el cual el (28%) de las observaciones indican que para algunos mantenimientos la entidad no cuenta con los materiales para realizar las correcciones debidas y en algunos casos los funcionarios tienen que comprar el repuesto que se necesita, un (22%) considera que se debe mejorar el tiempo de respuesta y amabilidad de los operarios, otro (22%) manifiesta que se presta un buen servicio, cuando se requiere el servicio inmediatamente responden y apoyan, un (6%) declara que es muy poco el personal para atender las necesidades, seguidamente el (6%) de las observaciones expone que la codificación de los equipos físicos fue sumamente mal gestionado además de dañar la apariencia de los equipos, consecutivamente otro (6%) informa que no han reparado gotera en segundo piso, ni en SETIC archivo de gestión, de igual forma un (6%) expone que las cosas se dañan muy rápido y finalmente el (6%) restante sugiere que se debe tener un directorio actualizado del personal de mantenimiento.

En el servicio de Vigilancia se presentaron diez (10) observaciones en el cual el (50%) manifiestan que se debe tener un control más riguroso en el ingreso y salida a la Gobernación del Valle, ser más exigente en este tiempo de elecciones, por su parte el (20%) de los encuestados indican que falta vigilancia en los pisos ya que llegan personas externas a vender todo tipo de productos a diario, un (10%) de los encuestados consideran que son excelentes y atentos, otro (10%) creen que no es nada bueno el servicio y finalmente un (10%) que se debe ser más rigurosos con el tapabocas

Por su parte el servicio de transporte presentó una (1) observación relacionada con mejorar los vehículos ya que son muy viejos.

#### **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%), los servicios mejores evaluados fueron Transporte, Vigilancia y Mantenimiento con un (99%) y (92%) de satisfacción respectivamente, y el servicio con más baja satisfacción es el de aseo con un (85%).

En el servicio de Transporte presenta un (99%) de satisfacción general y los aspectos mejores evaluados fueron la puntualidad, trato de personal, el manejo de las complicaciones y la forma de conducir con un (100%) mientras que la limpieza del vehículo fue el aspecto con menor valoración con un (96%) de satisfacción.

El servicio de Vigilancia refleja un (92%) de satisfacción general donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de vigilancia con un (97%) de satisfacción

y la Percepción del servicio de vigilancia con un (90%), 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 (92%), el Trato del personal de mantenimiento y la Oportunidad en la atención del requerimiento obtuvieron un (97%) y (91%) de satisfacción respectivamente, por su parte la Calidad del mantenimiento fue el aspecto de menor valoración con el (89%) de satisfacción.

Por último, el servicio de Aseo presentó una satisfacción del (85%) donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo con el (97%) y la Limpieza en cocina con (92%) de satisfacción, mientras que los Ambientes Físicos Bioseguros con (77%) y la limpieza en los baños con el (78%) fueron los aspectos con menor satisfacción.

## **5. RECOMENDACIONES GENERALES**

Teniendo en cuenta que algunos aspectos de los servicios de aseo y mantenimiento 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 aseo a fin de buscar alternativas tendientes a propiciar ambientes físicos Bioseguros ya que el porcentaje de satisfacción es del (77%).
- Implementar acciones de mejoras en el servicio de aseo en los baños ya que el porcentaje de satisfacción es del (78%).
- Efectuar mejoras en el servicio de aseo en las oficinas ya que el porcentaje de satisfacción es del (80%).
- Revisar el tema calidad de los mantenimientos debido a la manifestación de inconformidad con el mismo y este aspecto refleja un (89%) de satisfacción.
- Estudiar el aspecto de la oportunidad en la atención del requerimiento del área de mantenimiento con el fin de incrementar la satisfacción en este aspecto ya que presentó una satisfacción del (91%).
- Revisar con el contratista de vigilancia 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 este aspecto presentó un (88%) de satisfacción.
- Trabajar en mejorar la percepción del servicio de vigilancia ya que este aspecto presenta un (90%) de satisfacción.
- Revisar el aspecto de limpieza en los vehículos teniendo en cuenta que este presentó un (96%) de satisfacción.
- Socializar los resultados con los responsables de los servicios y en los que están bien evaluados para que continúen trabajando como lo vienen haciendo.