

INFORME

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

Marzo 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
Trato del personal de transporte	7
Forma de conducir	7
Manejo de complicaciones.....	8
Puntualidad	8
Limpieza del vehículo	8
Servicio de Aseo	9
Trato del personal de aseo.....	9
Limpieza en Oficinas.....	9
Limpieza en Zonas comunes	10
Limpieza en Cocinas	10
Limpieza en Baños.....	10
Ambientes físicos Bíoseguros.....	11
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura.....	11
Uso del servicio de mantenimiento	11
Trato del personal de mantenimiento	12
Calidad del mantenimiento	12
Oportunidad en la atención del requerimiento	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 marzo 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 45 encuesta a los servidores públicos y 42 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 marzo de 2022 se aplicaron un total de 87 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	42
Contratista	3
Funcionarios de Planta	42
Total	87

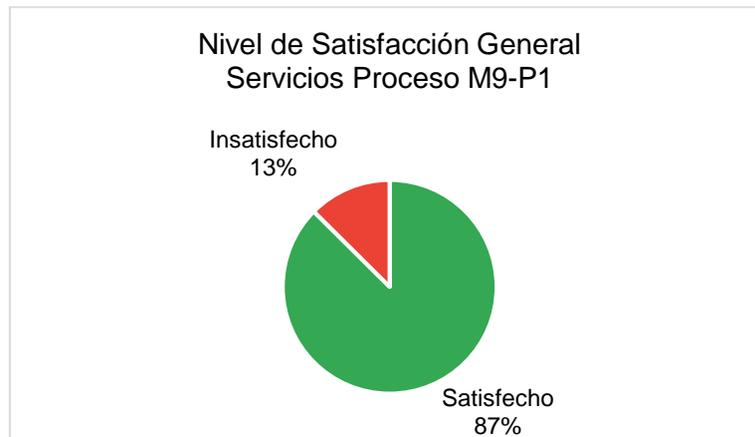
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	68	78%
Vigilancia	48	55%
Mantenimiento Infraestructura	27	31%
Transporte	14	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).

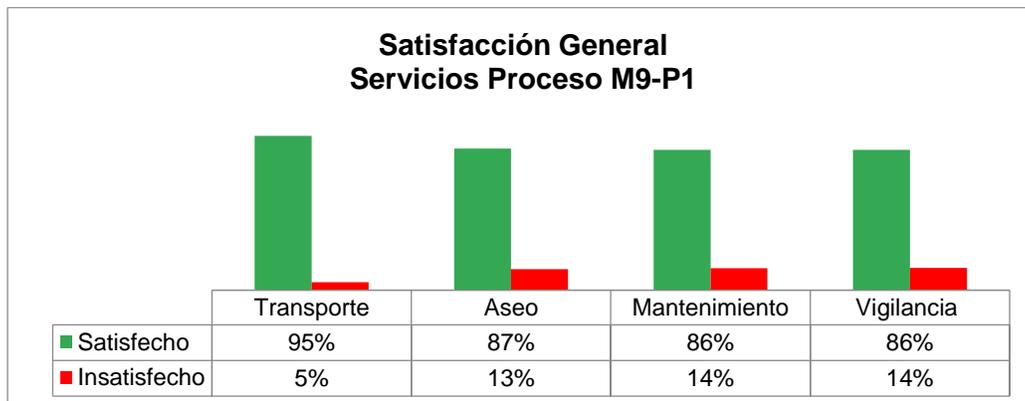


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (87%) mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (13%).

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

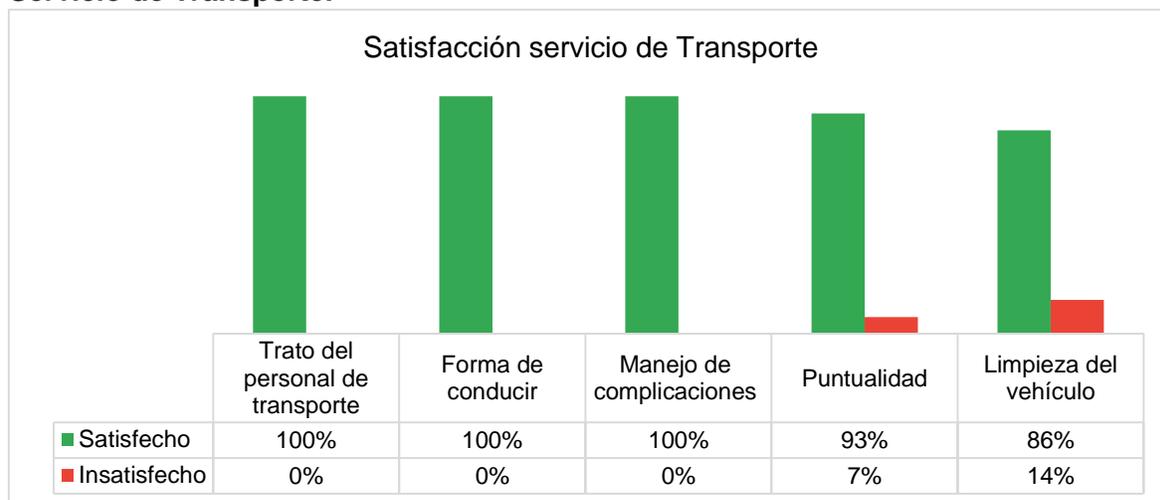
El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:



Se observa que los servicios de transporte y aseo son los que tienen mayores niveles de satisfacción. Por su parte, los servicios de mantenimiento y vigilancia presentan un menor grado de satisfacción.

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

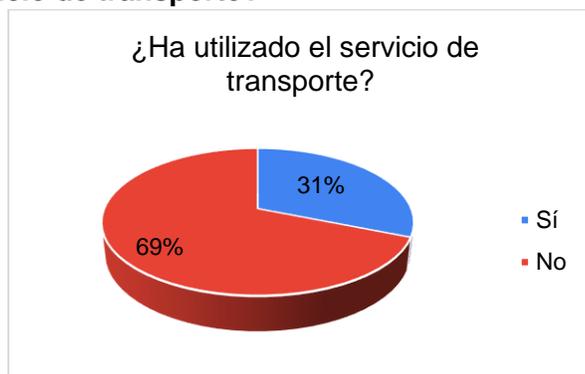
Servicio de Transporte.



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de transporte es del (95%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (5%). Lo anterior se da teniendo en cuenta que el (58%) de los servidores públicos encuestados consideran que el servicio es Excelente, el (37%) consideran que es Bueno, y el (5%) que es Malo.

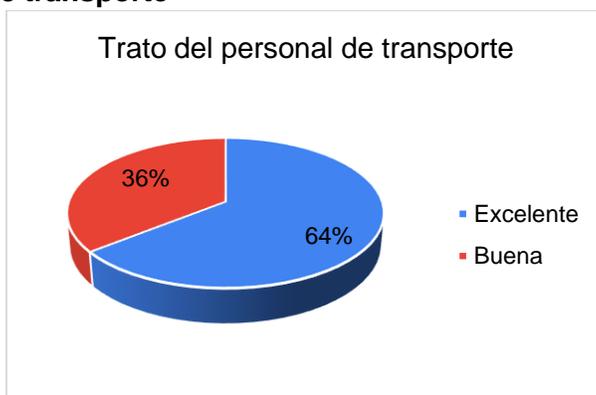
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Transporte los resultados son los siguientes:

¿Ha utilizado el servicio de transporte?



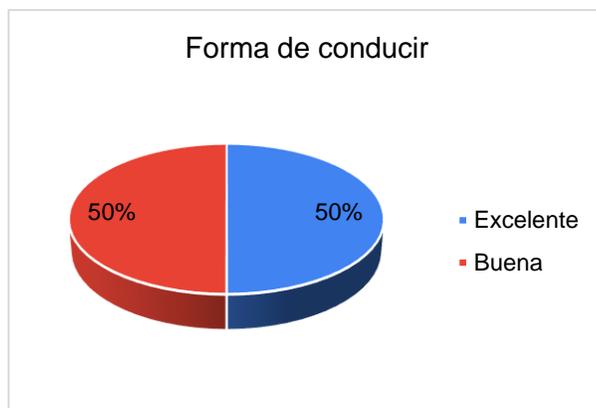
Respecto a la pregunta el (31%) de los funcionarios encuestados respondieron que No, mientras que el (69%) restante respondieron que Sí.

Trato del personal de transporte



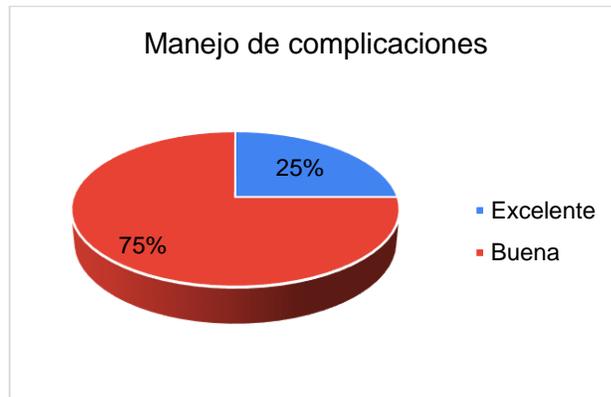
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (71%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (29%) que es Bueno.

Forma de conducir



El (50%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y un (50%) que es Buena.

Manejo de complicaciones



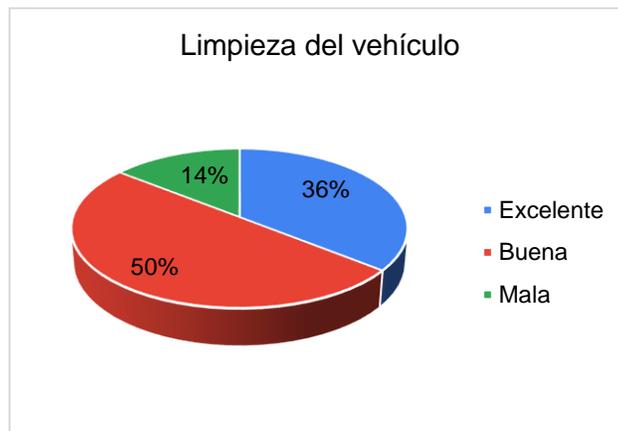
En relación con la pregunta planteada el (25%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (75%) consideran que fue Buena.

Puntualidad



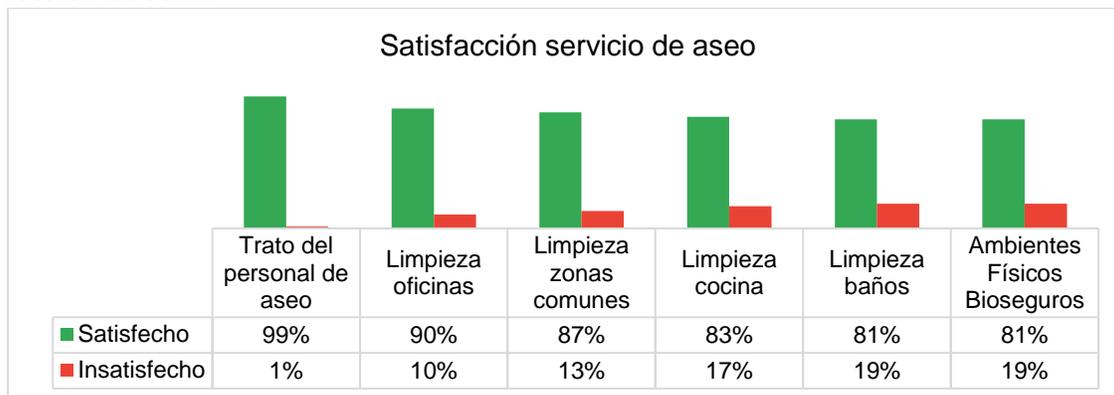
Respecto a la pregunta el (93%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí y el (7%) restante que No.

Limpieza del vehículo



El (36%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (50%) que es Buena y un (14%) consideran que fue Regular.

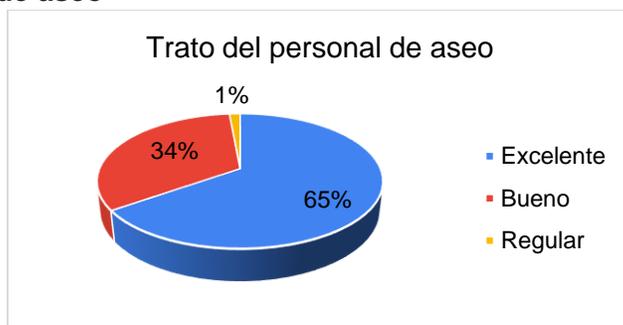
Servicio de Aseo



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 (50%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (37%) que es Bueno, el (7%) que es Regular y el (6%) que es Malo.

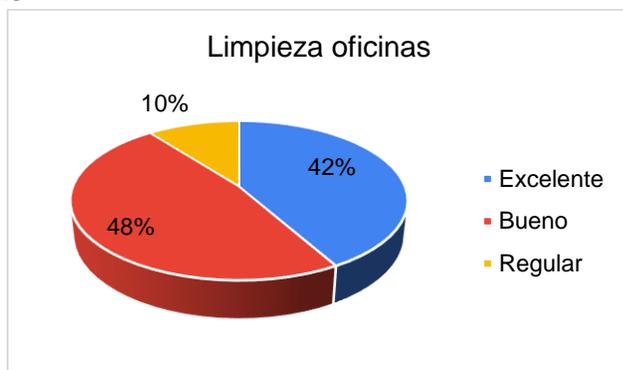
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

Trato del personal de aseo



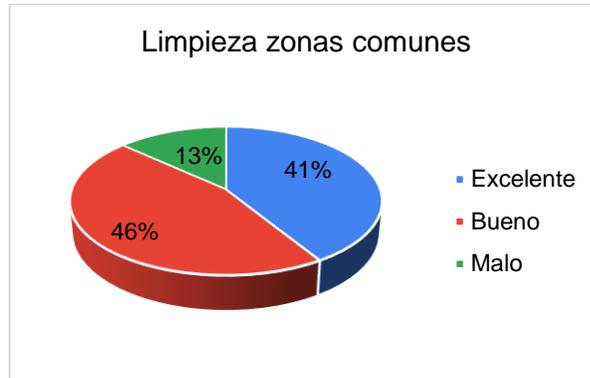
Respecto al trato del personal de aseo el (65%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (34%) que es Bueno y un (1%) considera que es Regular.

Limpieza en Oficinas



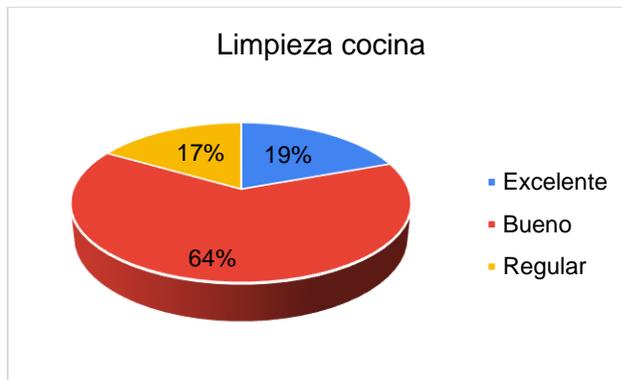
El resultado demuestra que el (42%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (48%) que es Buena, y el (10%) que es Regular.

Limpieza en Zonas comunes



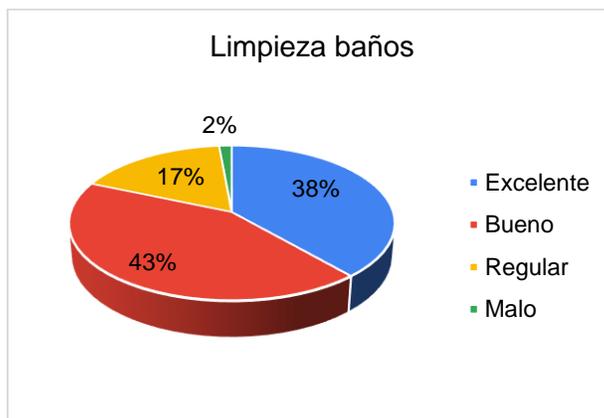
El (41%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (46%) consideran que es Buena y el (13%) que es Malo.

Limpieza en Cocinas



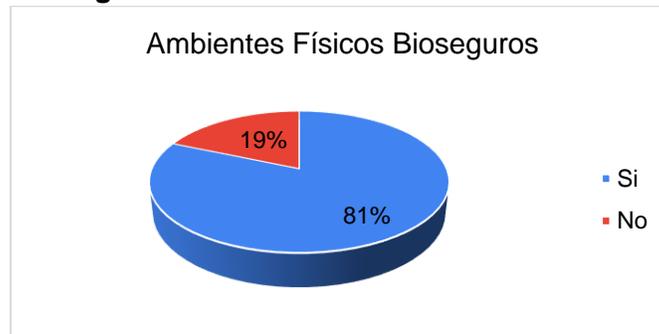
Con relación a la limpieza en las cocinas el (19%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (64%) que es Bueno, y el (17%) que es Regular.

Limpieza en Baños



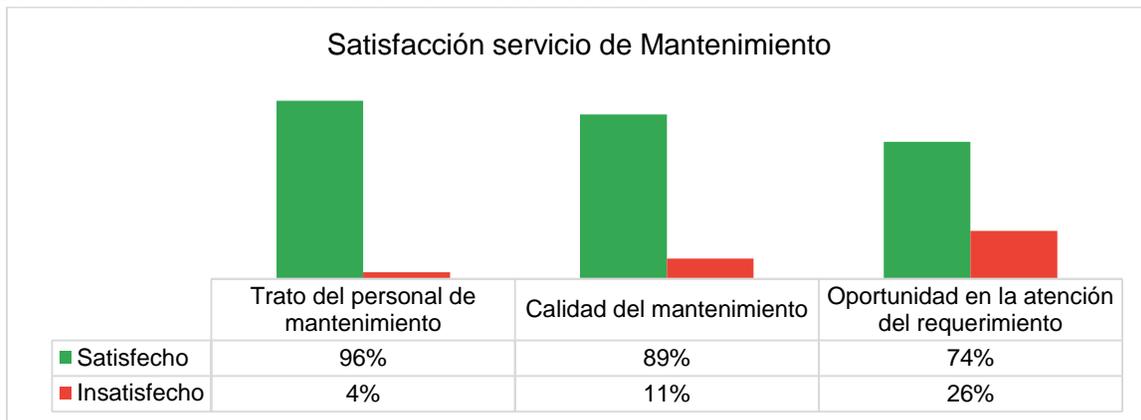
En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (38%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (43%) que es Bueno, el (17%) que es Regular y el (2%) que es Malo.

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 Bioseguro, mientras que el (19%) consideran que No.

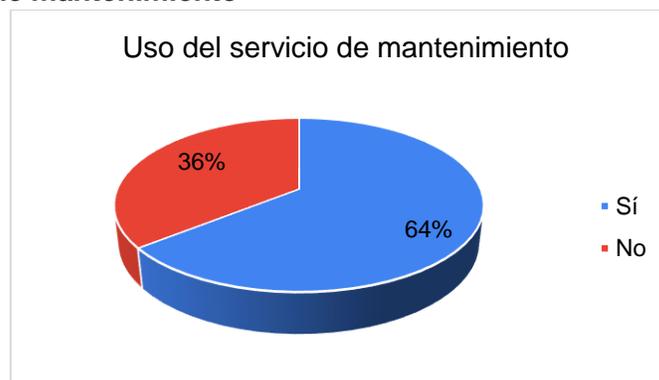
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (86%) y un (14%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (37%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (49%) que es Bueno, y un (14%) que es Regular.

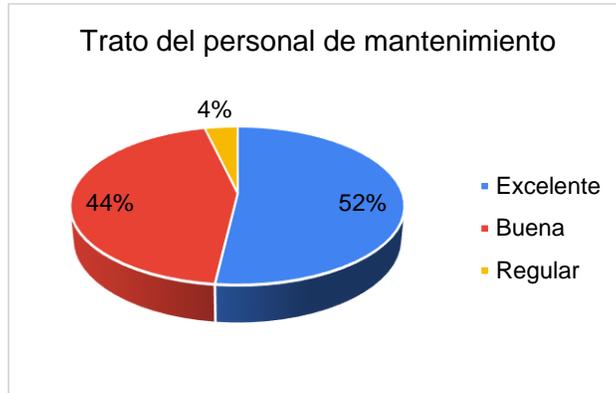
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

Uso del servicio de mantenimiento



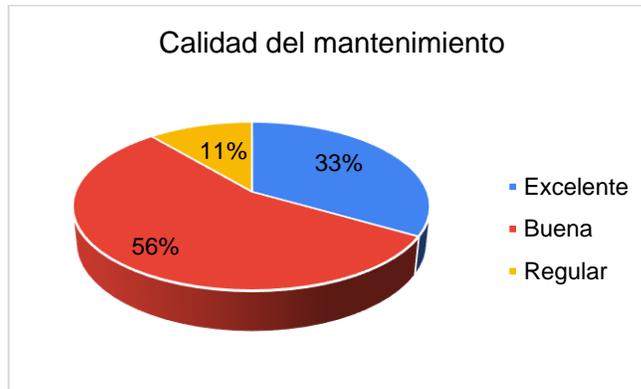
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (64%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (34%) restante que No.

Trato del personal de mantenimiento



Con relación a la pregunta el (52%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (44%) que es Buena, y un (4%) que es Regular.

Calidad del mantenimiento



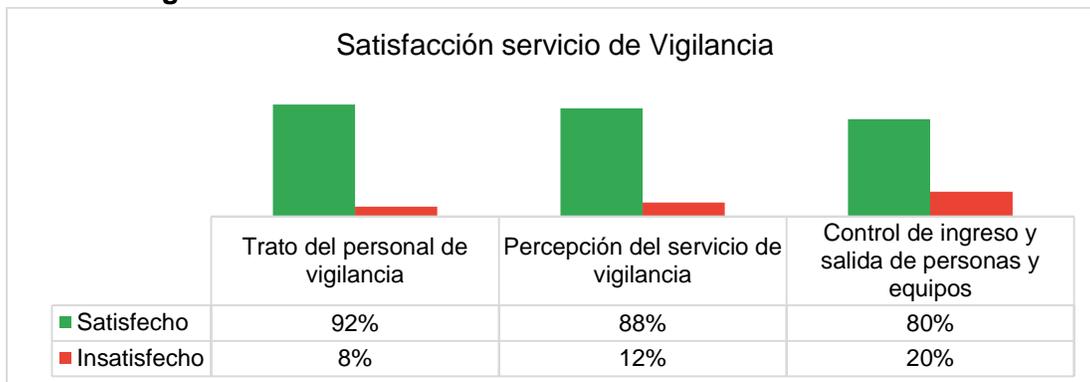
En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (33%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (56%) que es Buena y el (11%) que es Regular.

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 (26%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (48%) que es Buena, y el (26%) que es Regular.

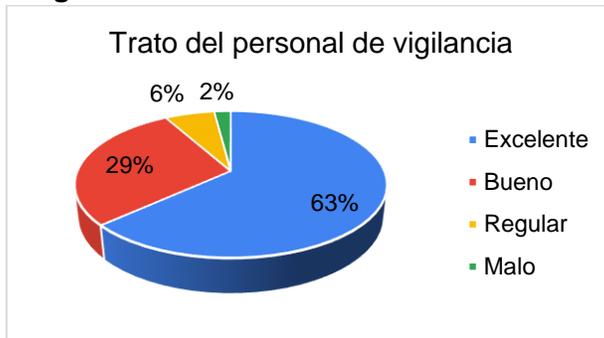
Servicio de Vigilancia



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 (55%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (31%) que es Bueno, el (11%) que es Regular y el (3%) que es Malo.

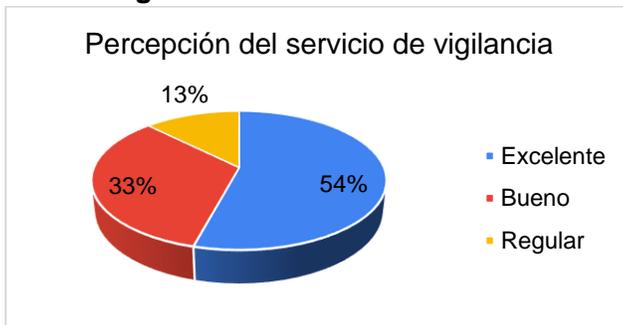
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

Trato del personal de vigilancia.



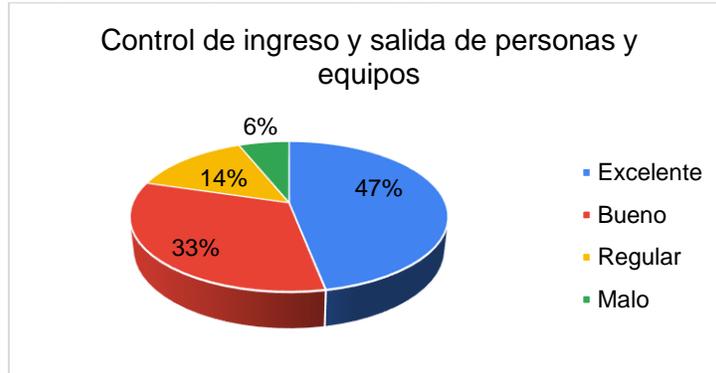
Para el (63%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respecto) del personal de vigilancia es Excelente, el (29%) que es Bueno, el (6%) que es Regular y un (2%) consideran que es Mala.

Percepción del servicio de vigilancia



Se encuentra, que un (54%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (33%) consideran que es Bueno y finalmente un (13%) que es Regular.

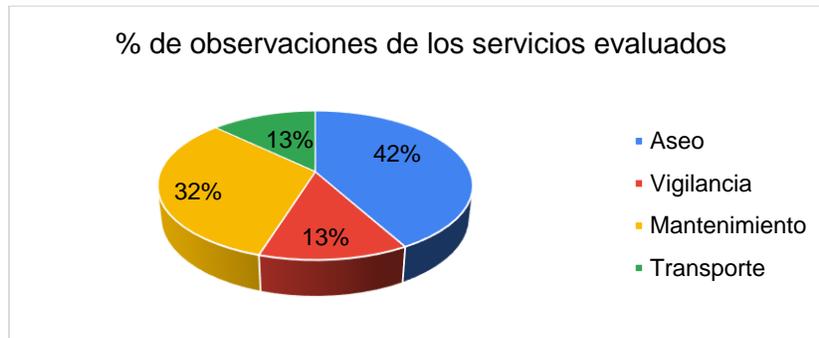
Control de ingreso y salida de personas y equipos



En relación con la pregunta planteada el (47%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (33%) que es Bueno, el (14%) lo consideran Regular y un (6%) que es Malo.

3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los servidores públicos, se presentaron un total de (31) observaciones en los servicios prestados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de Trece (13) observaciones que representan el (42%) de la totalidad presentada, el servicio de Mantenimiento presentó diez (10) observaciones que representan el (32%), por su parte el servicio de Vigilancia presentó cuatro (4) observaciones que representan el (13%) y finalmente el servicio de Transporte presentó cuatro (4) observaciones que representan el (13%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (46%) de las observaciones piensa que se debe fortalecer la limpieza y desinfección en los baños, cocinas y oficinas para evitar la proliferación de insectos, en ocasiones los pisos están curtidos, porque no le ponen líquidos especiales, siempre trapean solo con ambientadores y/o agua, falta despercutir pisos y juntas, de igual forma el aseo debe ser también en los puestos de trabajo que incluye escritorios, si no es por el servidor público estos permanecerían llenos de polvo, no solo es barrer y trapear, un (15%) considera que falta limpieza en las ventanas, especialmente con el tema de los residuos dejados por las palomas en las ventanas que dan a la plazoleta de San Francisco se presenta continuamente, lo cual pone en riesgo la salud de los trabajadores. Sería importante la limpieza periódica en esa zona, un (8%) manifiesta que

se debe colocar insumos de aseo en los baños como papel higiénico y jabón, un (8%) siente que las oficinas no parecen un ambiente seguro por la cantidad de personas que algunos días se presentan a trabajar, no hay semáforo ya que se normalizo el trabajo en la gobernación, otro (8%) propone que debe realizarse el aseo en horas no laborales antes que lleguen los funcionarios a sus lugares de trabajo, seguidamente un (8%) indica que los operarios no tienen carne visible que las identifique, y finalmente el otro (8%) manifiesta que se debe mejorar los ambientes para la atención incluyente.

Por su parte el servicio de Mantenimiento presenta diez (10) observaciones en el cual el (40%) de las observaciones manifiestan que se debe ser más oportunos con el servicio y hay que mejorar los tiempos de respuesta, un (30%) considera que los mantenimientos deben contar con los insumos o materiales, otro (10%) indican que hay que mejorar la calidad de los mantenimiento, un (10%) solicita el mejoramiento de la infraestructura de las oficinas de Sec. general y finalmente el (10%) restante recalca que el personal de mantenimiento siempre están dispuestos ayudar y con buena actitud.

En el servicio de Vigilancia se presentaron cuatro (4) observaciones en el cual el (50%) manifiestan que la entrada y salida de la gobernación para funcionarios parece demasiado estrecha, entrar y salir por la misma puerta que además es súper angosta no tiene razón y al momento de revisar los maletines no revisan nada y se ve mal esa labor ya que genera retrasos en el ingreso, un (25%) considera que se deben mejorar los controles de seguridad en el ingreso y salida al edificio y finalmente el otro (25%) sugieren un mejor trato por parte de los vigilantes.

Por su parte el servicio de transporte se presentaron cuatro (4) donde el (50%) de las observaciones manifiestan la buena disposición del personal y consideran que es un buen servicio, un (25%) declara que los vehículos son viejos, y mantienen sucios y finalmente el otro (25%) sugiere aumentar Carros SAESAS y la DIAN los donan.

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 (87%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (13%), los servicios mejores evaluados fueron transporte y aseo con un (95%) y (87%) de satisfacción, y los servicios con más baja satisfacción son mantenimiento y vigilancia ambos con un (86%).

El servicio de Transporte presenta un (95%) de satisfacción general y los aspectos mejores evaluados fueron el trato del personal de transporte, la forma de conducir y el manejo de las complicaciones con un (100%) de satisfacción, mientras que la puntualidad y la limpieza del vehículo fueron los aspectos con menor valoración con (93%) y (86%) de satisfacción respectivamente.

Mientras que el servicio de Aseo presentó una satisfacción del (87%) donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo con el (99%) y la Limpieza en las oficinas con (90%) de satisfacción, mientras que la limpieza en los baños y los Ambientes Físicos Bioseguros cada uno con (81%) fueron los aspectos con menor grado satisfacción.

Por su parte, el servicio de Mantenimiento presenta una satisfacción general del (86%), el Trato del personal de mantenimiento fue el aspecto mejor evaluado con el (96%) de satisfacción, mientras que la Calidad del mantenimiento y la Oportunidad en la atención del requerimiento obtuvieron un (89%) y (74%) de satisfacción respectivamente.

Por último, el servicio de Vigilancia refleja un (86%) de satisfacción general donde el aspecto mejor evaluado fue el Trato del personal de vigilancia con un (92%) de satisfacción por su parte la Percepción del servicio de vigilancia con (88%) y el Control de ingreso y salida de personas y equipos con (80%) fueron los aspecto de menor grado de satisfacción.

5. RECOMENDACIONES GENERALES

Teniendo en cuenta que algunos aspectos de los servicios de mantenimiento 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:

- Evaluar 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 (80%) de satisfacción.
- Revisar el trato del personal ya que este influye en los resultados de la Percepción del servicio de vigilancia que está en el (88%).
- 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 (74%).
- Revisar el tema calidad de los mantenimientos dado que este aspecto presenta un (89%) de satisfacción.
- Examinar con el contratista de aseo las alternativas tendientes a generar ambientes físicos Bioseguros ya que el porcentaje de satisfacción es del (81%).
- Evaluar las acciones implementadas para mejorar el servicio de aseo en los baños ya que el porcentaje de satisfacción es del (81%).
- Buscar mecanismos para mejorar el servicio de limpieza en las cocinas teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción es del (83%).
- Mejorar la limpieza en zonas comunes ya que el porcentaje de satisfacción es del (87%).
- Revisar el aspecto de limpieza en los vehículos teniendo en cuenta que este presentó un (86%) 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.