

INFORME

**ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS 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. OBJETIVO	4
3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	4
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	12
5. CONCLUSIONES	18
6. RECOMENDACIONES	19

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 optimizar 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.

En este sentido, con el objetivo de implementar la mejora continua, así como conocer y comprender las 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 expectativas.

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 periodo de evaluación se realizaron 116 encuestas a los servidores públicos de la de la Gobernación del Valle del Cauca.

2. OBJETIVO

Este informe pretende dar a conocer las expectativas que tienen los usuarios internos de los servicios prestados por el proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales de la Gobernación del Valle del Cauca, en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos.

3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para medir las expectativas de los usuarios internos de los servicios prestados por el proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar las preferencias, necesidades y expectativas que tienen en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas.

La técnica utilizada fue encuesta, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple (azar), en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar la muestra en el nivel central.

N= Población Total (Universo)

z= Valor de la distribución normal 1,96 para el nivel de confianza del 95%

p= Proporción, prevalencia esperada del parámetro a evaluar (en este caso es el número de clientes satisfechos)

q= 1-p (Número de clientes no satisfechos)

d= Precisión expresada en porcentaje. (Máximo grado de error permitido en la encuesta)

N=	4104
z=	1,96
p=	0,5
q=	0,5
d=	10%
n=	94

Origen de los datos	Población	Número (personas)
Dato entregado por le DADI	Funcionarios	1104
Dato aproximado	Contratistas	3000
	TOTAL	4104

Se aplicó la muestra mencionada en el presente informe.

El cuestionario está estructurado con 7 preguntas de selección múltiple donde se puede escoger más de una opción y adicional tiene un espacio para escribir otras observaciones, las cuales se describen a continuación:

A. Información contextual e identificación del usuario. En esta sección, se diligencia la fecha y los datos del tipo de encuestado:

Fecha de aplicación: *

Fecha

dd/mm/aaaa

Tipo de usuario *

Elegir

Tipo de usuario *

Elegir

Funcionarios de Planta

Contratista

Ciudadano

B. Percepción del usuario: En esta sección, se busca identificar las preferencias del usuario respecto a los servicios prestados por el proceso M9-P1 y las condiciones ideales de las instalaciones físicas, entre otros.

B.1. Pregunta 1. ¿En cuál de las siguientes áreas le parece más importante el aseo y la limpieza? (Escoja 3 opciones)

La primera pregunta busca focalizar las zonas dónde los usuarios consideran se debe focalizar el servicio de aseo. Cada uno de los encuestados tenía la posibilidad de elegir entre 5 opciones predeterminadas y/o adicionar otra área que consideré importante.

1. ¿En cuál de las siguientes áreas le parece mas importante el aseo y la limpieza?

*

(Escoja solo 3 opciones)

- Oficina
- Cocina
- Baños
- Ascensores
- Zonas comunes (Pasillos)
- Área de atención al ciudadano

Otro ¿cuál?

Tu respuesta

B.2. Pregunta 2. ¿Las condiciones ideales para su oficina son: (Escoja 2 opciones)?

La segunda pregunta busca identificar las características de una oficina ideal para los usuarios. Cada uno de los encuestados tenía la posibilidad de elegir entre 2 opciones predeterminadas y/o adicionar otra área que consideré importante.

2. Las condiciones ideales para su oficina son: *

(Escoja solo 2 opciones)

- Aseo y limpieza
- Muebles y equipos de oficina adecuados
- Ventilación - aire acondicionado

Otro ¿cuál?

Tu respuesta

B.3. Pregunta 3. Las condiciones ideales para el baño son: (Escoja 3 opciones)

La tercera pregunta busca identificar las características de un baño ideal para los usuarios. Cada uno de los encuestados tenía la posibilidad de elegir entre 3 opciones predeterminadas y/o adicionar otra área que consideré importante.

3. Las condiciones ideales para el baño son: *

(Escoja solo 3 opciones)

- Aseo y limpieza
- Batería sanitaria en buenas condiciones
- Jabón en los baños
- Toallas de papel para secado de manos
- Secadores de manos automático
- Lavamanos con sensor para ahorro del agua
- Acceso al baño con llaves

Otro ¿cuál?

Tu respuesta

B.4. Pregunta 4. Las condiciones ideales para el servicio de vigilancia son:
(Escoja 3 opciones)

La cuarta pregunta busca identificar las características de un servicio de vigilancia ideal para los usuarios. Cada uno de los encuestados tenía la posibilidad de elegir entre 3 opciones predeterminadas y/o adicionar otra área que consideré importante.

4. Las condiciones ideales para el servicio de vigilancia son: *

(Escoja solo 3 opciones)

- Trato (amabilidad y respeto)
- Presentación personal (limpieza - orden del uniforme)
- Conocimiento en temas básicos de la Entidad y orientación al usuario
- Agilidad y facilidad en el ingreso y egreso en la Entidad
- Protocolos de seguridad (verificación de elementos y personas que ingresan y salen de la Entidad)

Otro ¿cuál?

Tu respuesta _____

B.5. Pregunta 5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera más importante para un adecuado mantenimiento?: (Escoja 2 opciones)

La quinta pregunta busca identificar las características de un servicio de mantenimiento ideal para los usuarios. Cada uno de los encuestados tenía la posibilidad de elegir entre 2 opciones predeterminadas y/o adicionar otra área que consideré importante.

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera mas importante para un adecuado mantenimiento? *

(Escoja solo 2 opciones)

- Calidad de materiales
- Tiempo de respuesta
- Sin errores ni reprocesos. (Bien a la primera vez)
- Trato (amabilidad y respeto) de la persona que realiza el mantenimiento

Otro ¿cuál?

Tu respuesta _____

B.6. Pregunta 6. ¿Cuál considera debe ser el tiempo de espera máximo para que se realice el mantenimiento?: (Escoja solo 1 opción)

La sexta pregunta busca identificar el rango de tiempo posterior a una solicitud de mantenimiento que los usuarios consideran oportuno para la prestación del servicio.

6. ¿Cuál considera debe ser el tiempo de espera máximo para que se realice el mantenimiento? *

(Escoja solo 1 opción)

- 1 a 2 días
- 3 a 5 días
- Más de 5 días

Otro ¿cuál?

Tu respuesta _____

B.7. Pregunta 7. ¿Qué considera es importante para mejorar el manejo de los residuos en la oficina?: (Escoja solo 1 opción)

La séptima pregunta busca identificar cómo consideran los usuarios que el servicio de recolección y manejo de residuos sólidos en la Gobernación del Valle del Cauca podía mejorar.

¿Qué considera es importante para mejorar el manejo de los residuos en la oficina? *

(Escoja solo 1 opción)

- Más puntos ecológicos
- Recipientes de residuos más grandes
- Explicaciones con imágenes sobre cómo usar cada recipiente
- Explicaciones con texto sobre cómo usar cada recipiente
- Más capacitaciones sobre cómo usar los recipientes de colores

Otro ¿cuál?

Tu respuesta

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

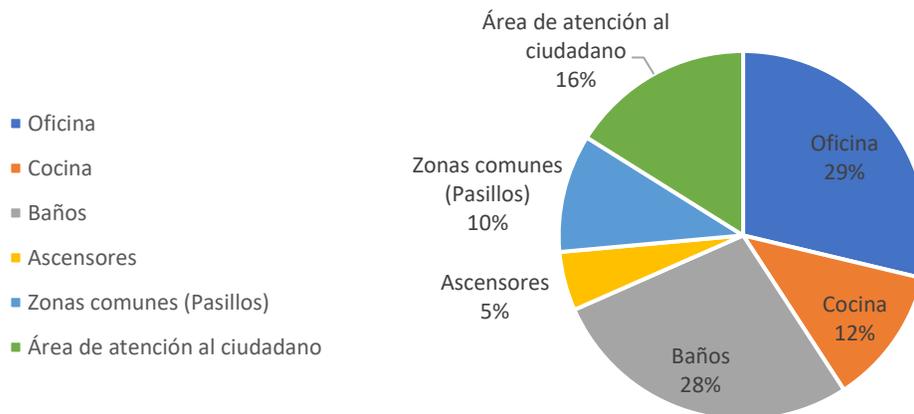
Durante el mes de marzo de 2021 se realizó la encuesta de expectativas en la gobernación del valle del cauca, y se aplicaron un total de 101 encuestas a usuarios del proceso M9-P1 ADMINISTRAR BIENES Y SERVICIOS GENERALES, con la finalidad de identificar las condiciones ideales relacionadas con los servicios prestados por el proceso M9-P1.

Tipo de usuario	Número de personas evaluadas
Contratista	52
Funcionarios de Planta	64
Total	116

Los resultados se presentan a continuación:

Las tres zonas priorizadas por los usuarios en términos de limpieza y aseo son baños, oficinas y el área de atención al ciudadano.

1. ¿En cuál de las siguientes áreas le parece mas importante el aseo y la limpieza?

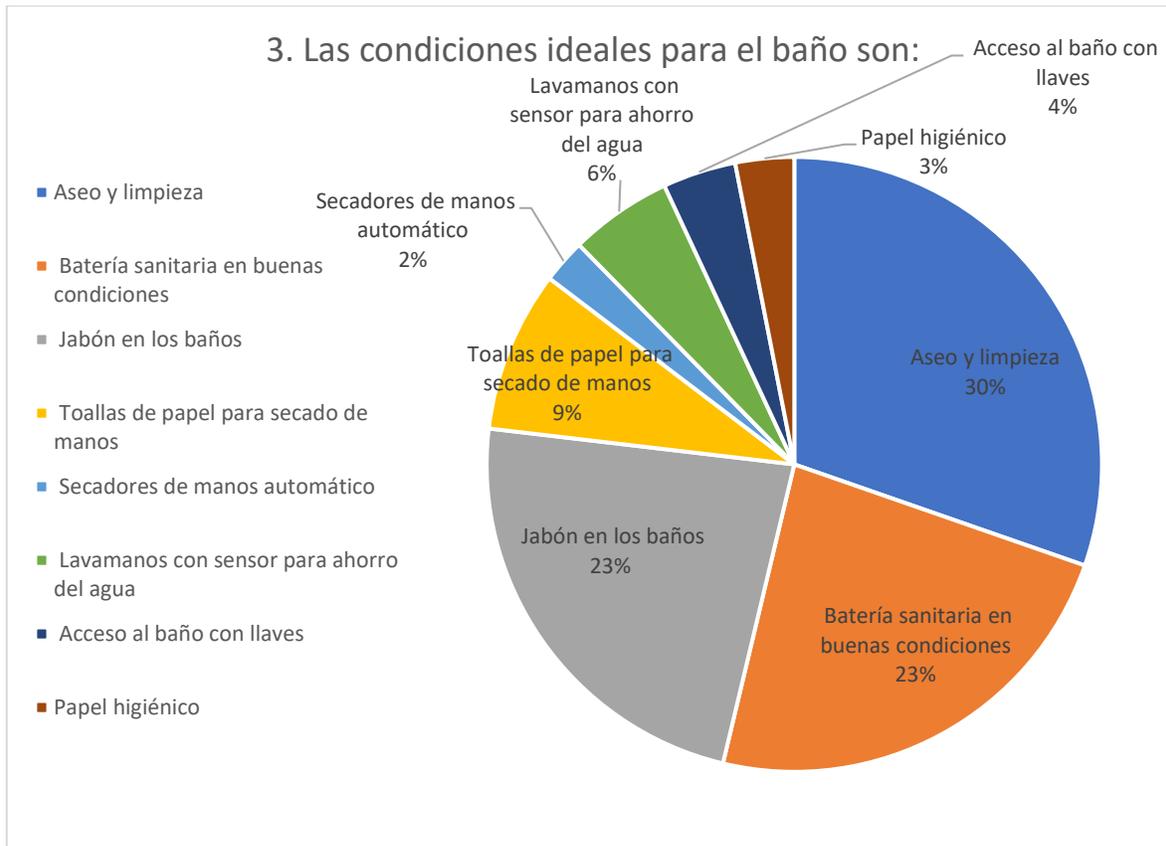


El aseo y limpieza es la condición más importante, seguida de los muebles y equipos de oficina adecuados para el trabajo.

2. Las condiciones ideales para su oficina son:



El aseo y la limpieza, la batería sanitaria en buenas condiciones y la disponibilidad de jabón son las condiciones ideales para un baño.



Las dos condiciones ideales según los encuestados son: un buen trato por parte del personal de vigilancia y Conocimiento en temas básicos de la Entidad y orientación al usuario. Con relación a la tercera condición, se presentó que el personal debería tener Protocolos de seguridad (verificación de elementos y personas que ingresan y salen de la Entidad).

4. Las condiciones ideales para el servicio de vigilancia son:

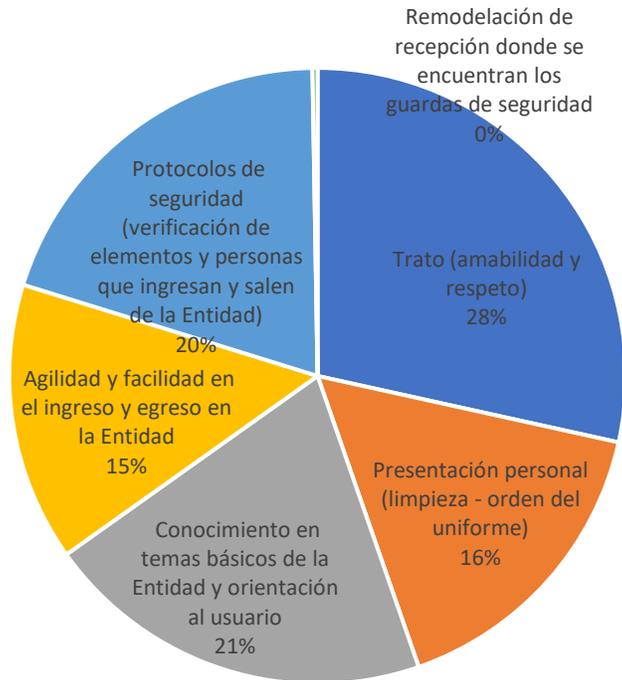
■ Trato (amabilidad y respeto)

■ Presentación personal (limpieza - orden del uniforme)

■ Conocimiento en temas básicos de la Entidad y orientación al usuario

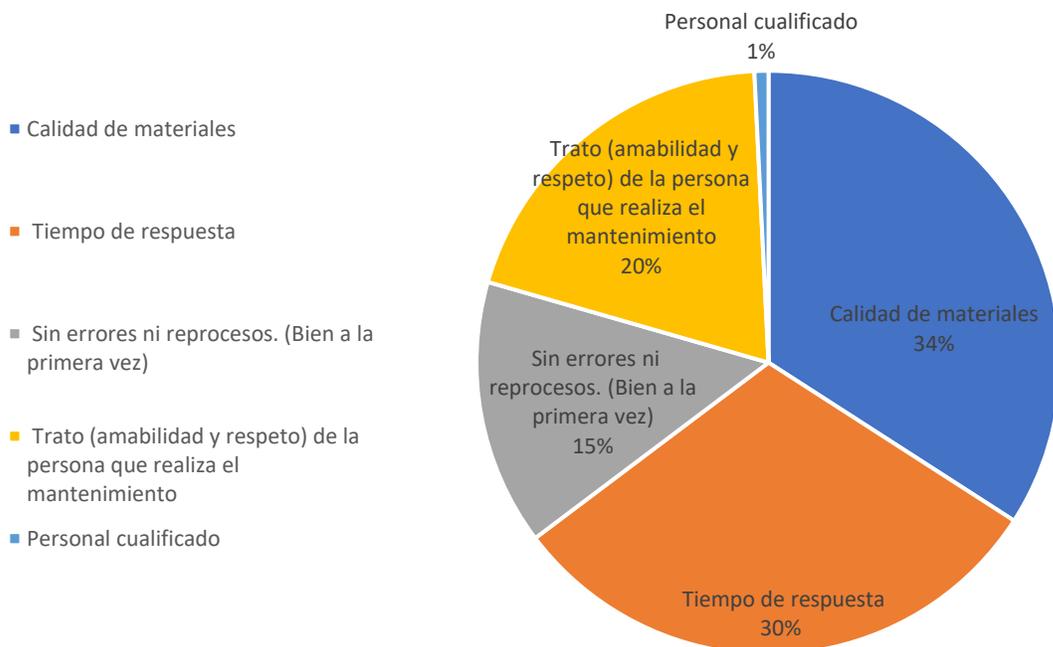
■ Agilidad y facilidad en el ingreso y egreso en la Entidad

■ Protocolos de seguridad (verificación de elementos y personas que ingresan y salen de la Entidad)



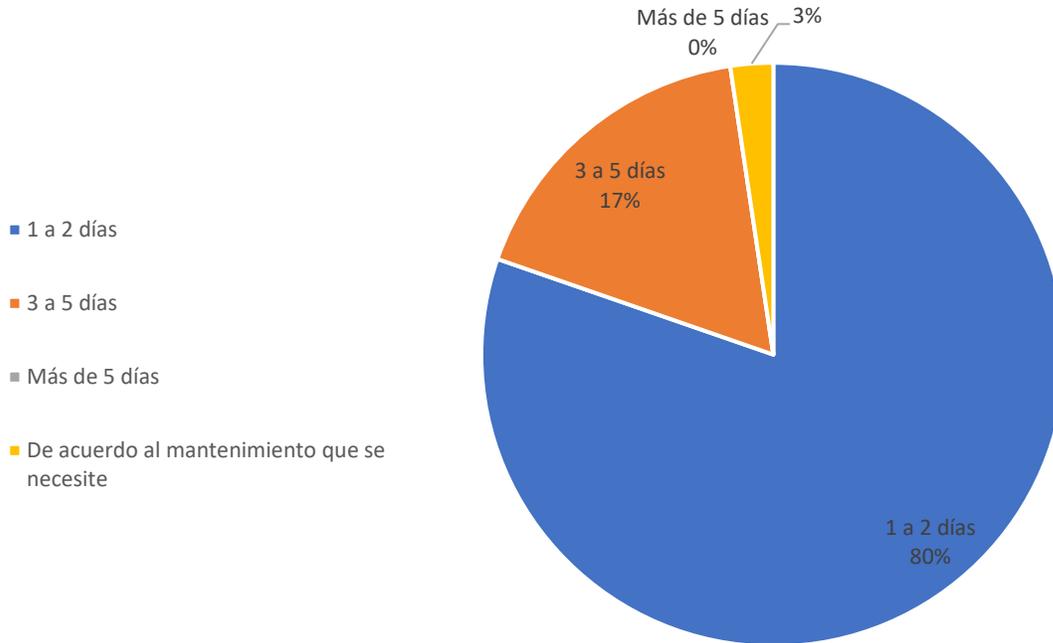
La calidad de los materiales utilizados para los mantenimientos y el tiempo de respuesta son los dos aspectos más importantes según los usuarios para denominar un mantenimiento adecuado.

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera mas importante para un adecuado mantenimiento?



El 80% de los encuestados consideran que 1 a 2 días debe ser el tiempo que toma prestar el servicio de mantenimiento, luego de ser solicitado.

6. ¿Cuál considera debe ser el tiempo de espera máximo para que se realice el mantenimiento?



La mayoría de los encuestados consideran que se debe contar con más puntos ecológicos y/o de mayor tamaño, y que estos deben tener explicaciones visuales con imágenes sobre cómo se debe usar cada recipiente.

¿Qué considera es importante para mejorar el manejo de los residuos en la oficina?



5. CONCLUSIONES

De las respuestas obtenidas por parte de los servidores públicos con relación a las zonas dónde se debe priorizar el servicio de aseo, se identifica que el proceso M9-P1 debe priorizar las labores de aseo y limpieza en las oficinas (29%), los baños (28%) y las áreas de atención al ciudadano (16%).

Con respecto a los baños, los servidores públicos consideran que un baño ideal debe ser limpio (30%), debe contar con jabón en los baños (23%) y debe contar con las baterías en buenas condiciones (23%). Otros aspectos mencionados por los usuarios en menor proporción son la presencia el papel para secar manos, sensores en los grifos para el ahorro de agua, acceso restringido a los baños con llave, secadores automáticos y papel higiénico. Dado lo anterior, se identifica como oportunidad de mejora priorizar tanto las labores de aseo en estos espacios, así como la prestación de mantenimientos oportunos para garantizar el buen funcionamiento de las baterías sanitarias de los baños.

Con relación a las oficinas, los servidores públicos consideran que una oficina ideal debe ser limpia (38%), debe contar con los muebles y equipos adecuados para el trabajo (36%) y debe ser ventilada (25%). Espacios suficientes (1%) son menos relevantes en comparación con los previamente mencionados. Así las cosas, se identifica que tanto el aseo, como la adquisición y mantenimiento de muebles y equipos de ventilación es de gran importancia para mejorar la percepción que tienen los usuarios de los espacios de trabajo.

En lo referente al servicio de vigilancia, que se implementen protocolos de seguridad para la verificación tanto de los elementos como personas que ingresan y salen de la entidad (20%) y se identifica que los usuarios quieren que se les trate con amabilidad y respeto (28%) por último que el personal cuente con presentación personal (limpieza – orden del uniforme) (16%). Adicional a lo anterior, los usuarios esperan que el personal de vigilancia presente agilidad y facilidad en el ingreso y egreso en la entidad 15%.

Para el servicio de mantenimiento, los usuarios consideran que lo más importante es una buena calidad en los materiales utilizados (34%) y un tiempo de respuesta de 1 a 2 días desde la fecha de la solicitud del servicio (80%). El tiempo de respuesta del personal de mantenimiento (30%) y el trato del personal que realiza el mantenimiento (20%) fueron los siguientes aspectos más calificados. Lo anterior, permite identificar acciones de mejora tales como identificar cuales materiales e insumos presentan la mejor calidad y llevar un control del tiempo de respuesta a las solicitudes de mantenimiento, además que se debe mantener y buscar mejoría en los tiempos de respuesta.

Finalmente, con relación a la gestión integral de los residuos sólidos en las oficinas, se identificó que los usuarios consideran que se debe tanto mejorar los recipientes (contando con mayor cantidad de puntos ecológicos (28%) y/o aumentando el tamaño de los recipientes (10%), pero también encuentran importante mejorar la información gráfica (21%) y las capacitaciones (29%) sobre el adecuado uso de los recipientes.

6. RECOMENDACIONES

De conformidad con el análisis realizado a los resultados de la encuesta aplicada a 116 servidores públicos del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, se plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el proceso M9-P1 en la Gobernación del Valle del Cauca:

- Genera gran expectativa encontrar las oficinas aseadas y con un nivel de limpieza bueno entre los encuestados, por otro lado los baños también son de gran expectativa por lo cual se sugiere que el nivel de limpieza continúe en una constante mejora hasta llegar a la excelencia, claro está que dicha limpieza no solo depende del personal del aseo sino también de los usuarios (contratistas, personal de planta y público en general) los cuales deben ser elogiados y desaprobados en el buen y mal uso de los baños respectivamente cuando sea necesario por canales de difusión (correos, afiches, etc.) por medio de campañas del buen uso de los baños.
- las condiciones de las oficinas generan gran expectativa para los encuestados no solamente en temas de aseo y limpieza sino en tener muebles y equipos de oficina adecuados como una ventilación – aire acondicionado, dichos porcentajes acumulados generan un 61% lo que indica que gran parte de los encuestados se están viendo afectados.
- Se sugiere el uso de materiales de excelente calidad en la realización de mantenimientos, además que dichos mantenimientos sean realizados en la menor brevedad en relación con la complejidad de dicho trabajo todo lo anterior debido a la alta expectativa que expresan los usuarios en los resultados para evitar reprocesos los cuales los usuarios indicaron con un alto valor porcentual y no olvidar el trato (amabilidad y respeto) de la persona que realiza el mantenimiento ya que dicho comportamiento genera un alza en los indicadores de servicio los cuales en caso de demoras de terminación de mantenimientos puede sopesar.
- El buen trato (amabilidad y respeto) son valores los cuales cualquier ser humano es receptivo por lo anterior se aconseja continuar y mejorar la calidad en la atención al ciudadano dado la alta expectativa en todos los servicios donde se consulta dicha variable.
- Iniciar capacitaciones didácticas con imágenes para el buen uso de manejo de residuos sólidos, dado que si se ataja desde la fuente de generación no se deben hacer reprocesos en las etapas finales de dicha recolección y separación de residuos.