

**INFORME**

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

---

Abril 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
Manejo de complicaciones.....	7
Puntualidad .....	7
Trato del personal de transporte .....	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
Calidad del mantenimiento.....	11
Oportunidad en la atención del requerimiento .....	11
Servicio de Aseo .....	12
Trato del personal de aseo.....	12
Limpieza en Zonas comunes .....	12
Limpieza en Cocinas .....	13
Limpieza en Baños.....	13
Limpieza en Oficinas.....	13
Ambientes físicos Bíoseguros.....	14
3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.....	14
4. CONCLUSIONES GENERALES .....	15
5. RECOMENDACIONES GENERALES .....	16

## 1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, en desarrollo de su política de calidad, busca mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión administrativa para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus usuarios tanto internos como externos, quienes para efectos del presente informe se entenderán como partes interesadas.

El enfoque basado en procesos de los Sistemas de Gestión pone en manifiesto la importancia de llevar a cabo seguimientos y mediciones a los procesos con el fin de conocer los resultados obtenidos en un periodo determinado y si estos resultados cumplen con los objetivos previstos. De igual forma, la NTC ISO 9001:2015, en su numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas establece lo siguiente: “Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas: debido a su efecto, o potencial efecto sobre la capacidad de la organización para proveer en forma consistente productos y servicios que cumplan los requisitos del cliente, los requisitos legales y las regulaciones aplicables, la organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que sean pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Los requisitos de las partes interesadas que sean pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe monitorear y analizar en forma crítica la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes”.

Es importante aclarar que el término “partes interesadas” se refiera a todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad de carácter público.

De forma más concreta, estaríamos hablando de los propios clientes de la empresa; los empleados; socios, propietarios o accionistas; proveedores; competidores, sindicatos y organismos reguladores; o incluso grupos de ciudadanos que puedan ejercer una determinada presión.

Igualmente, en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente se establece que: “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.

En este sentido, con el objetivo de implementar la mejora continua y conocer el nivel de satisfacción frente a las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales, bajo los preceptos de la Norma Técnica de Calidad, la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional desarrolló una encuesta de satisfacción con el fin de conocer la percepción de satisfacción de sus grupos de interés respecto a la calidad de los servicios que esta presta, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

Por lo anterior, durante el mes de abril 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 99 encuesta a los servidores públicos y 36 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 abril de 2022 se aplicaron un total de 135 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	36
Contratista	35
Funcionarios de Planta	64
<b>Total</b>	<b>135</b>

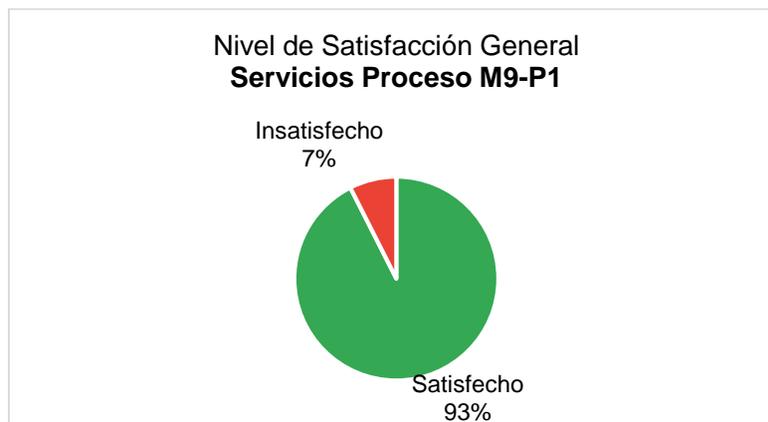
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	84	62%
Vigilancia	65	48%
Mantenimiento Infraestructura	52	39%
Transporte	23	17%

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).

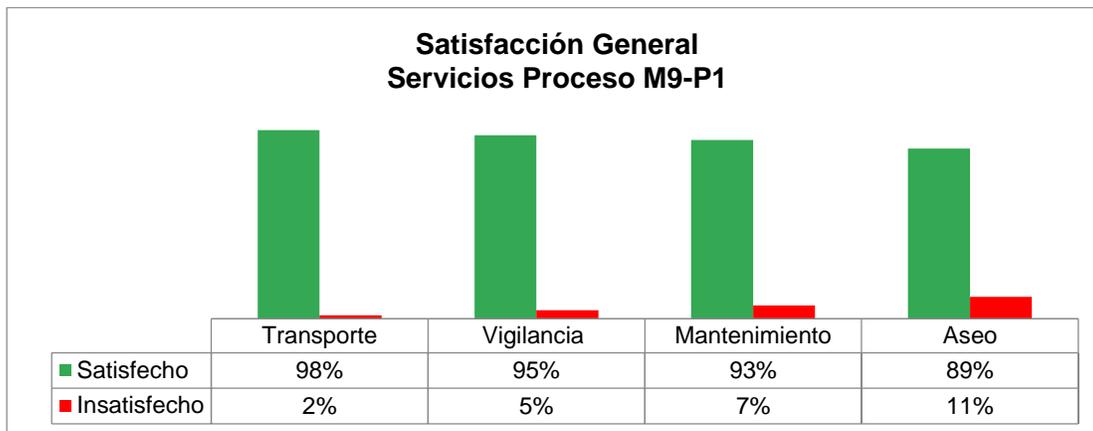


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (93%) mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (7%).

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

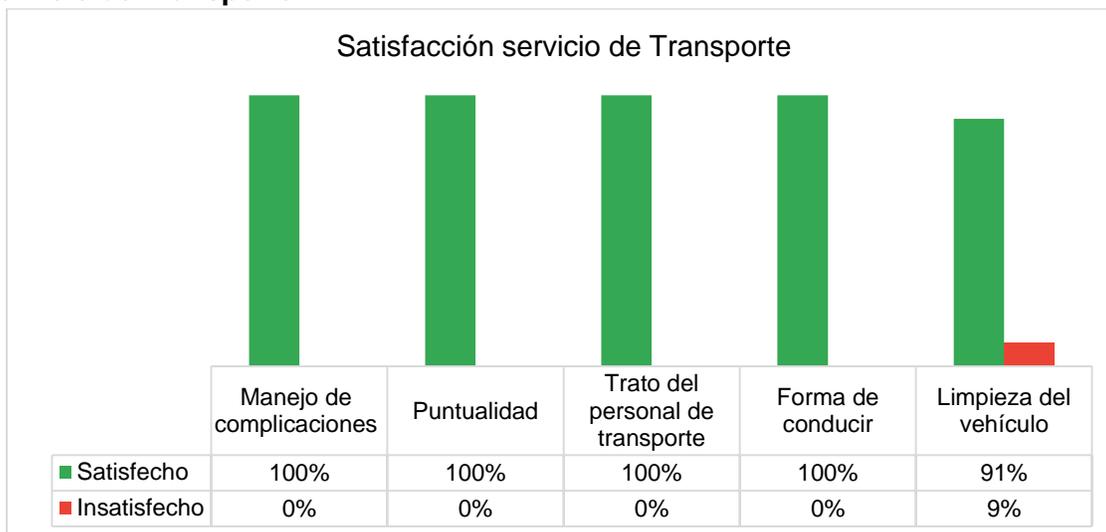
El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:



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:

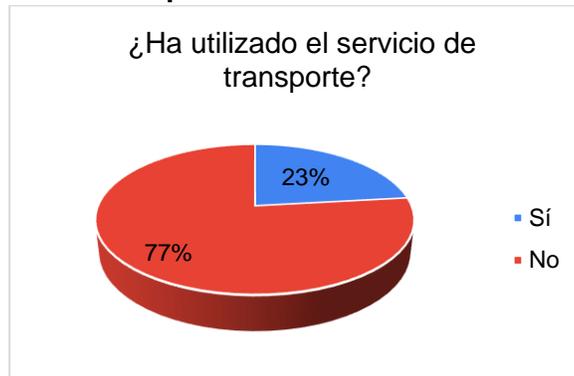
### Servicio de Transporte.



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de transporte es del (98%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (2%). Lo anterior se da teniendo en cuenta que el (74%) de los servidores públicos encuestados consideran que el servicio es Excelente, el (24%) consideran que es Bueno, y el (2%) que es Malo.

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

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



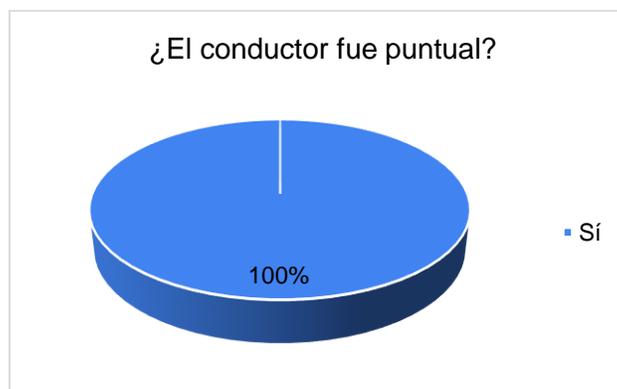
Respecto a la pregunta el (77%) de los funcionarios encuestados respondieron que No, mientras que el (23%) restante respondieron que Sí.

**Manejo de complicaciones**



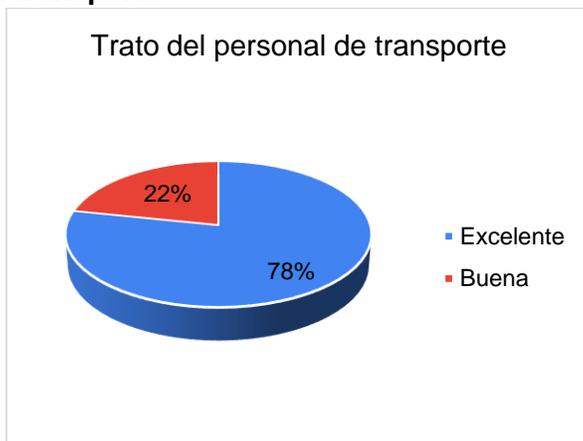
En relación con la pregunta planteada el (100%) de los funcionarios consideran que es Excelente.

**Puntualidad**



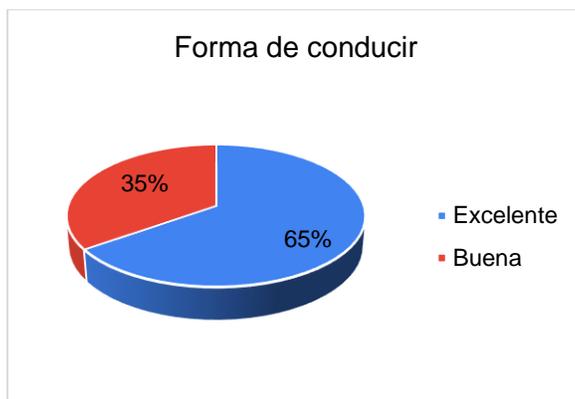
Respecto a la pregunta el (100%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí.

### Trato del personal de transporte



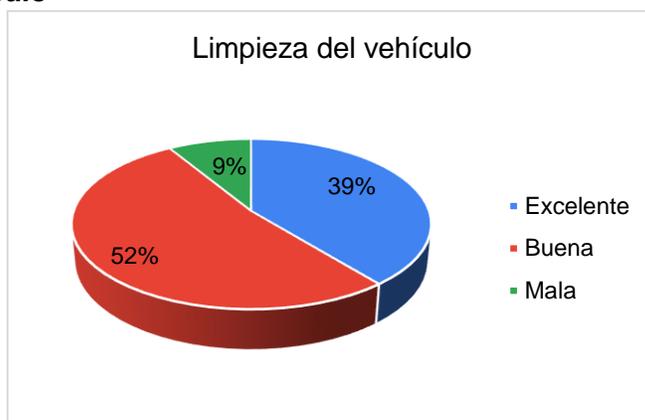
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (78%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (22%) que es Buena.

### Forma de conducir



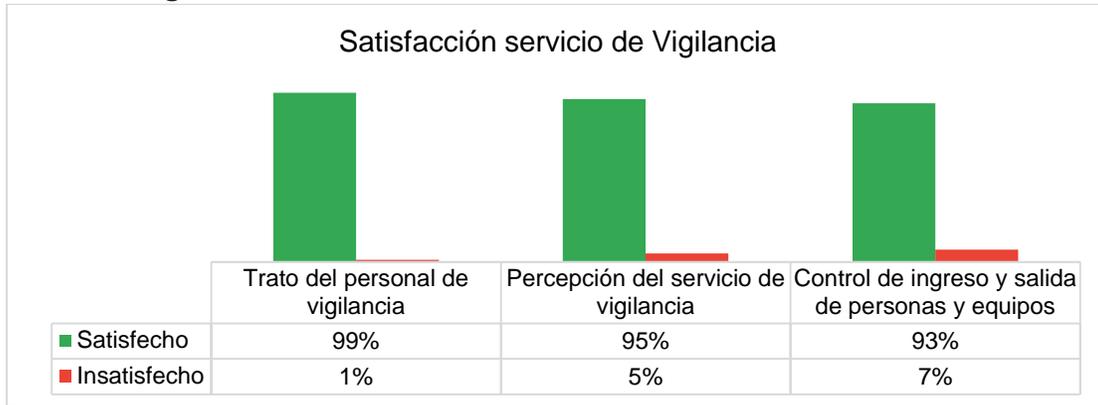
El (65%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y un (35%) que es Buena.

### Limpieza del vehículo



El (39%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (52%) que es Buena y un (9%) consideran que fue Regular.

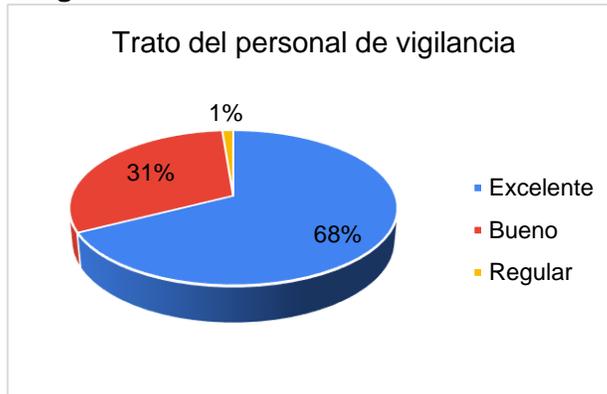
**Servicio de Vigilancia**



El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (95%), mientras que el (5%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (55%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (40%) que es Bueno, el (4%) que es Regular y el (1%) que es Malo.

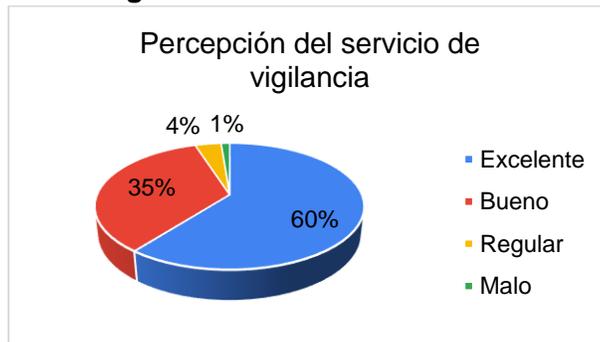
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

**Trato del personal de vigilancia.**



Para el (68%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respecto) del personal de vigilancia es Excelente, el (31%) que es Bueno, y el (1%) que es Regular.

**Percepción del servicio de vigilancia**



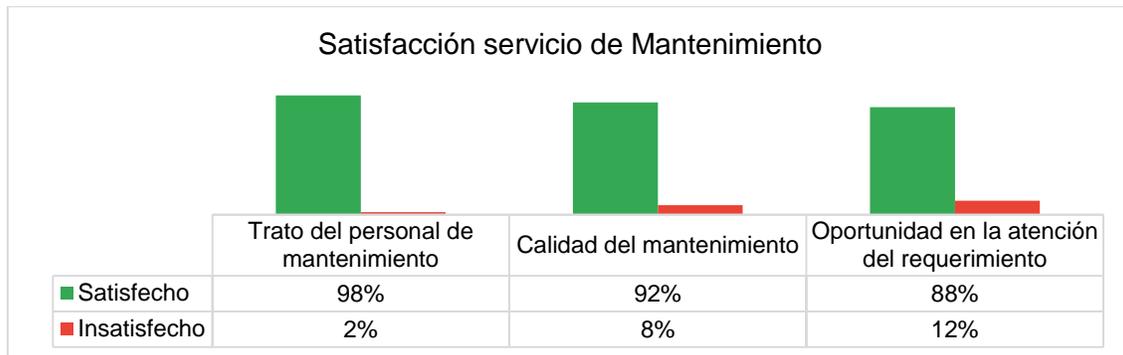
Se encuentra, que un (60%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (35%) consideran que es Bueno, el (4%) que es Regular y finalmente un (1%) lo considera Malo.

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



En relación con la pregunta planteada el (40%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (52%) que es Bueno, el (6%) lo consideran Regular y un (2%) que es Malo.

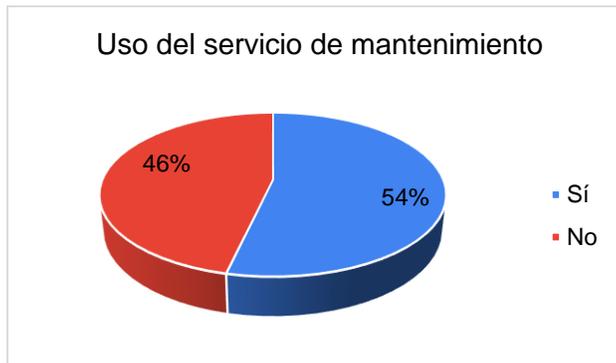
**Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura**



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (93%) y un (7%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (44%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (49%) que es Bueno, y un (7%) que es Regular.

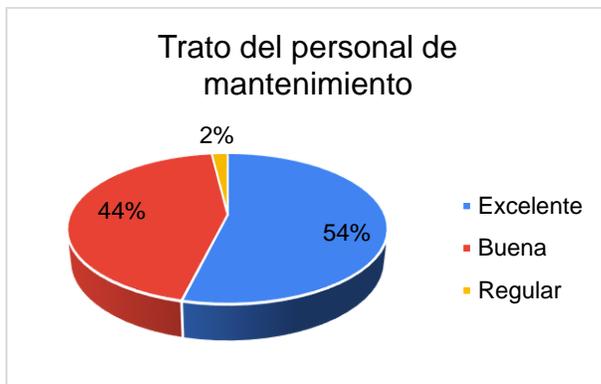
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

**Uso del servicio de mantenimiento**



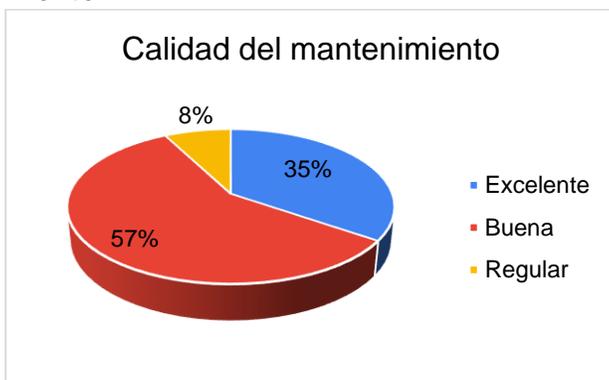
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (54%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (46%) restante que No.

**Trato del personal de mantenimiento**



Con relación a la pregunta el (54%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (44%) que es Buena, y un (2%) que es Regular.

**Calidad del mantenimiento**



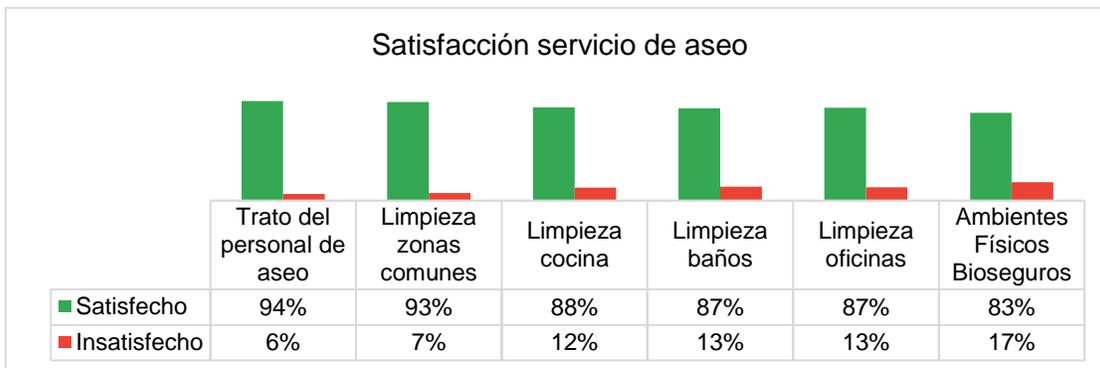
En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (35%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (57%) que es Buena y el (8%) que es Regular.

**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 (42%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (46%) que es Buena, y el (12%) que es Regular.

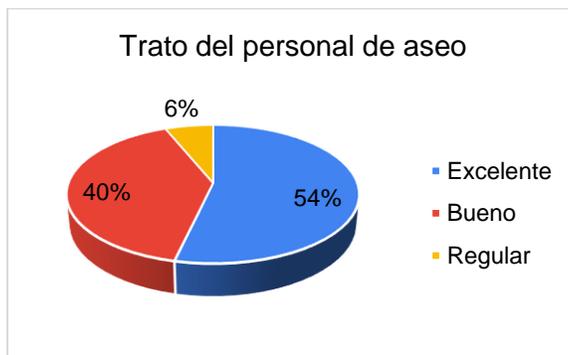
**Servicio de Aseo**



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (89%), mientras que el (11%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (48%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (41%) que es Bueno, el (8%) que es Regular y el (3%) que es Malo.

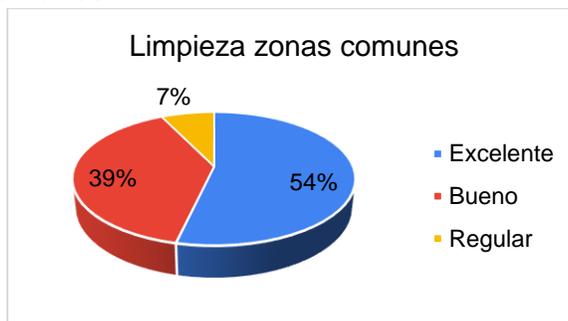
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

**Trato del personal de aseo**



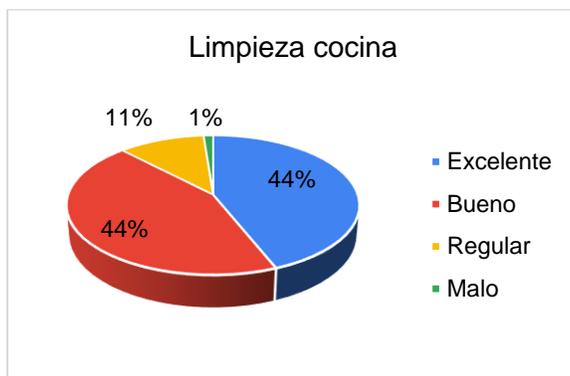
Respecto al trato del personal de aseo el (54%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (40%) que es Bueno y un (6%) considera que es Regular.

**Limpeza en Zonas comunes**



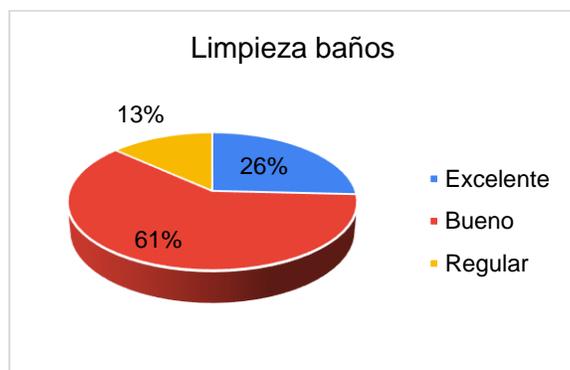
El (54%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (39%) consideran que es Buena y el (7%) que es Malo.

**Limpieza en Cocinas**



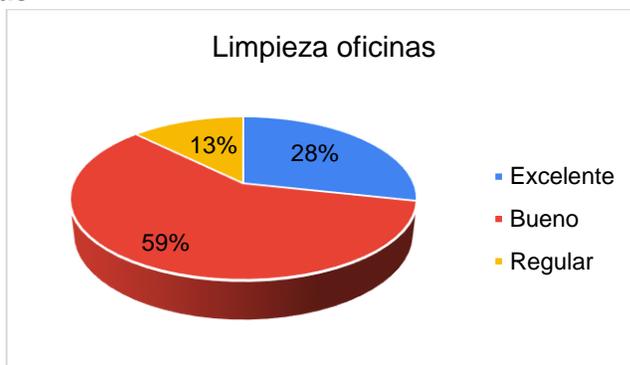
Con relación a la limpieza en las cocinas el (44%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (44%) que es Bueno, el (11%) que es Regular, y el (1%) que es Malo.

**Limpieza en Baños**



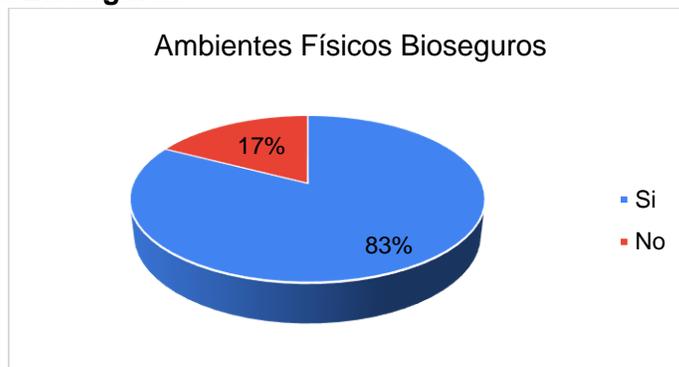
En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (26%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (61%) que es Bueno, y el (13%) que es Regular.

**Limpieza en Oficinas**



El resultado demuestra que el (28%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (59%) que es Buena, y el (13%) que es Regular.

### Ambientes físicos Bioseguros



En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (83%) de los encuestados consideran que, Sí es Bioseguro, mientras que el (17%) 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 (32) observaciones en los servicios prestados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de catorce (14) observaciones que representan el (44%) de la totalidad presentada, el servicio de Mantenimiento presentó once (11) observaciones que representan el (34%), por su parte el servicio de Transporte presentó cuatro (4) observaciones que representan el (13%) y finalmente el servicio Vigilancia presentó tres (3) observaciones que representan el (9%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (29%) de las observaciones consideran que hay poco personal para áreas tan grandes, se deben limpiar ventanas, vidrios, persianas y telarañas, un (14%) Indican que es necesario invertir en el mejoramiento de las instalaciones de los baños del piso 4to, la iluminación no es la adecuada, otro (14%) manifiesta que las funcionarias de aseo no son formales cuando se les pide un favor, si se les hace alguna sugerencia y se enojan, un (7%) expone que no se hace el aseo a los puestos de trabajo y el aseo se hace a cualquier hora causando molestias, otro (7%) piensa que debe haber más disposición y compromiso, un (7%) contempla que hay que mejorar la limpieza a la cocina y a la nevera en nuestra secretaria, un (7%) informa que no se dispone de toallas para secarse las manos; el papel de baño no es permanente en todos los pisos y algunas veces escasea el jabón de manos y finalmente el otro (7%) declara que se debe mantener el personal por su eficiencia y trato.

Por su parte el servicio de Mantenimiento presenta once (11) observaciones en el cual el (27%) solicitan que los mantenimientos deben contar con los insumos o materiales, otro (27%) indican que la atención fue buena, buscan solución a la situación de manera amable, un (18%) manifiesta que se debe mejorar en la oportunidad de prestar el servicio que en ocasiones se quedan cortos en personal para atender todo el palacio San Francisco, un (9%) recalcan que los arreglos no duran mucho tiempo, solicita mayor compromiso y finalmente el (9%) restante manifiesta no tener observaciones.

Por su parte el servicio de transporte se presentaron cuatro (4) donde el (75%) de las observaciones manifiestan que se debe ampliar el parque automotor ya faltan vehículos y es necesario realizar actualización del mismo, y un (25%) declara que se presta un buen servicio.

En el servicio de Vigilancia se presentaron tres (3) observaciones en el cual el (33%) manifiestan que en la salida principal, por lo general, el vigilante se la pasa chateando en la entrada de empujados, revisan selectivamente. Están permitiendo el ingreso de vendedores informales, un (33%) considera que se debe mejorar en el ingreso y salida de equipos y finalmente el otro (33%) sugieren hacer control de ingreso, registrando a todos los usuarios externos que entren al edificio y reteniendo un documento que lo identifique.

#### **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 (93%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (7%), los servicios mejores evaluados fueron transporte y vigilancia con un (98%) y (95%) de satisfacción, y los servicios con más baja satisfacción son mantenimiento y aseo ambos con (93%) y (89%) respectivamente.

El servicio de Transporte presenta un (98%) de satisfacción general y los aspectos mejores evaluados fueron el manejo de las complicaciones, la puntualidad, el trato del personal de transporte y la forma de conducir con un (100%) de satisfacción, mientras la limpieza del vehículo fue el aspecto con menor valoración con (91%) de satisfacción.

Mientras que el servicio de Vigilancia refleja un (95%) de satisfacción general donde el aspecto mejor evaluado fue el Trato del personal de vigilancia con un (99%) de satisfacción por su parte la Percepción del servicio de vigilancia con (95%) y el Control de ingreso y salida de personas y equipos con (93%) fueron los aspecto de menor grado 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 (98%) de satisfacción, mientras que la Calidad del mantenimiento y la Oportunidad en la atención del requerimiento obtuvieron un (92%) y (88%) de satisfacción respectivamente.

Por último, el servicio de Aseo presentó una satisfacción del (89%) donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo con el (94%) y la Limpieza en las zonas comunes con (93%) de satisfacción, mientras que la limpieza en cocina con (88%)

de satisfacción, limpieza en los baños y limpieza en las oficinas con (87%) cada uno y los Ambientes Físicos Bioseguros con (83%) fueron los aspectos con menor grado 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:

- Explorar con el contratista de aseo las alternativas tendientes a generar ambientes físicos Bioseguros ya que el porcentaje de satisfacción es del (83%).
- Buscar mecanismos para mejorar el servicio de limpieza en las oficinas teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción es del (87%).
- Valorar acciones a implementar para mejorar el servicio de aseo en los baños ya que el porcentaje de satisfacción es del (87%).
- Plantear acciones a fin de mejorar 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 (88%).
- Examinar el tema calidad de los mantenimientos dado que este aspecto presenta un (92%) de satisfacción.
- Seguir con 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 (93%) de satisfacción.
- Repasar el aspecto de limpieza en los vehículos teniendo en cuenta que este presentó un (91%) 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.