

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

Junio 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
Forma de conducir	8
Manejo de complicaciones.....	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 junio 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 44 encuesta a los servidores públicos y 14 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 junio de 2022 se aplicaron un total de 58 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	14
Contratista	2
Funcionarios de Planta	42
Total	58

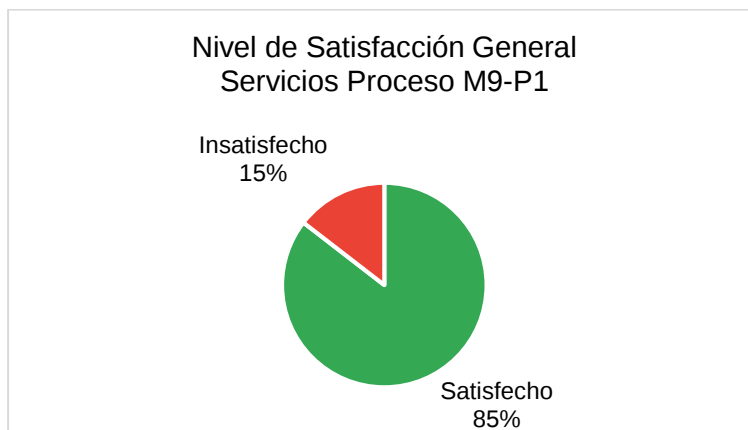
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	43	78%
Vigilancia	27	47%
Mantenimiento Infraestructura	26	45%
Transporte	11	19%

Se observa que el servicio más evaluado es el de aseo, seguido de mantenimiento, vigilancia 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).

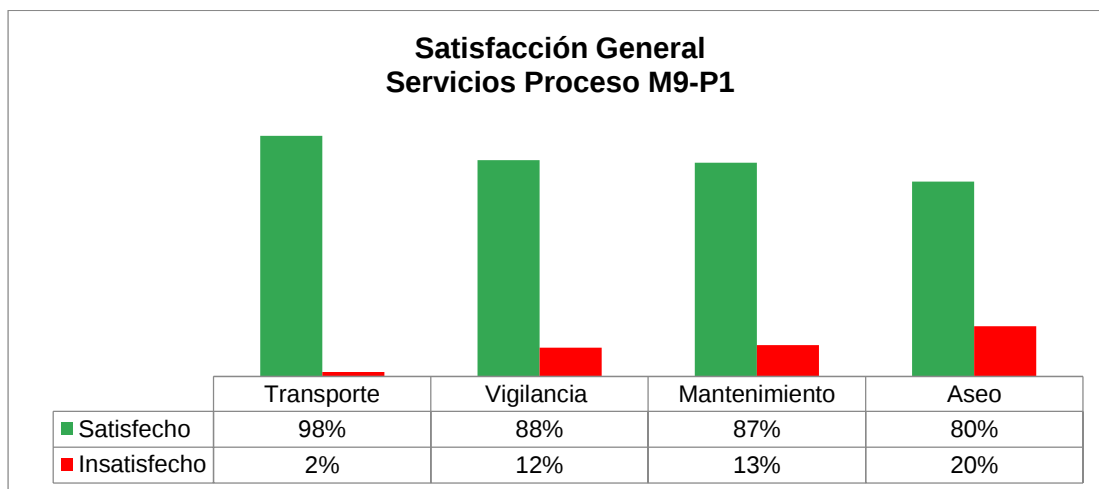


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (85%) mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (15%).

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

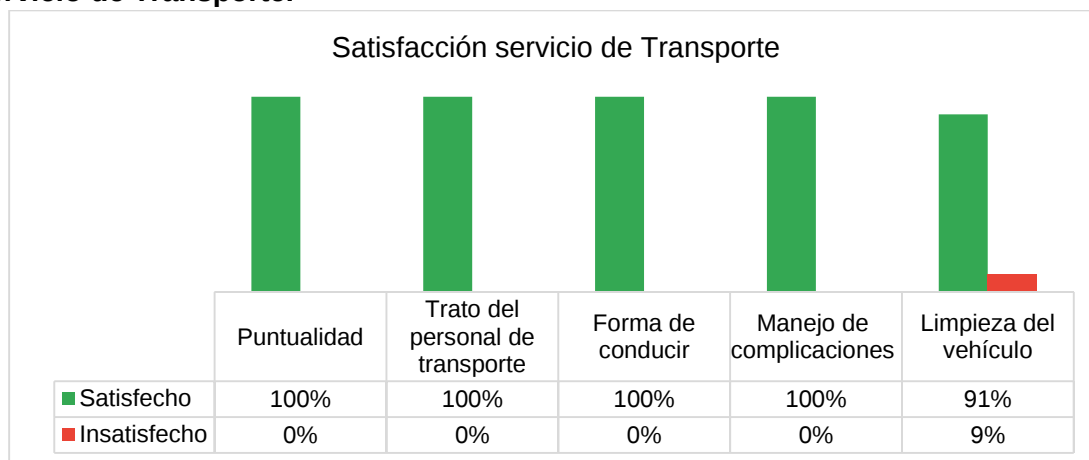
El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:



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:

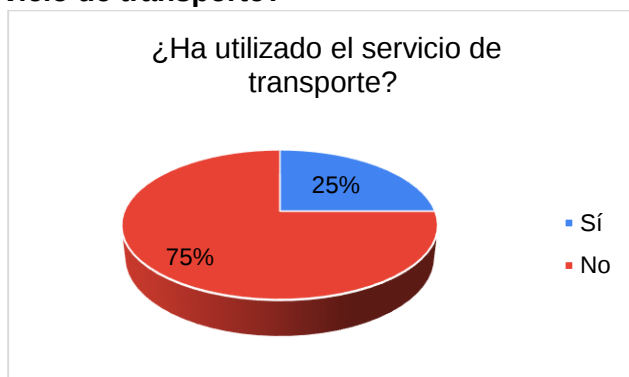
Servicio de Transporte.



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de transporte es del (98%), mientras que el (2%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior teniendo en cuenta que el (50%) de los servidores públicos encuestados consideran que el servicio es Excelente, el (48%) que es Bueno y un (2%) lo consideran Regular.

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

¿Ha utilizado el servicio de transporte?



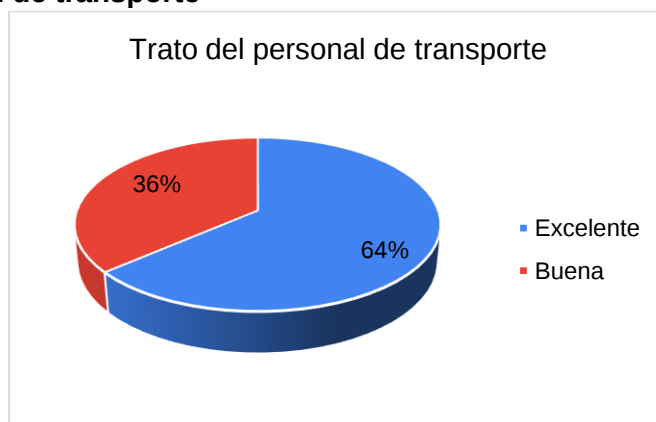
Respecto a la pregunta el (75%) de los funcionarios encuestados respondieron que No. mientras que el (25%) restante respondieron que Sí.

Puntualidad



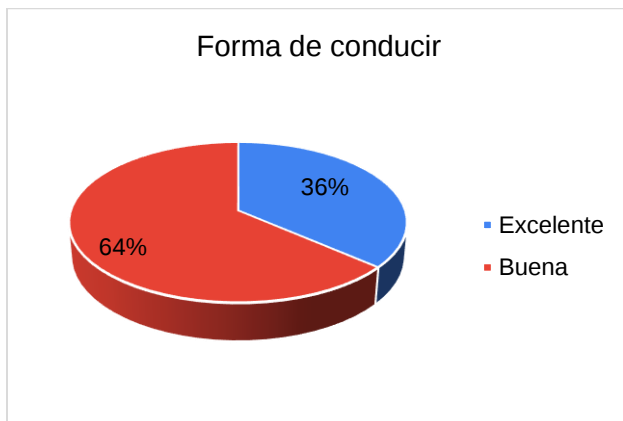
Respecto a la pregunta el (100%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí.

Trato del personal de transporte



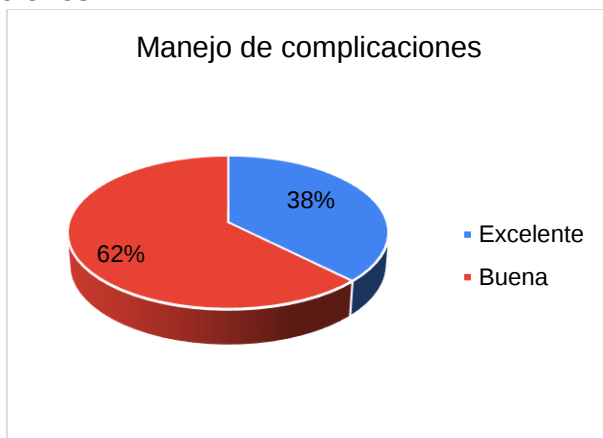
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (64%) de los funcionarios consideran que es Excelente, y el (36%) que es Bueno.

Forma de conducir



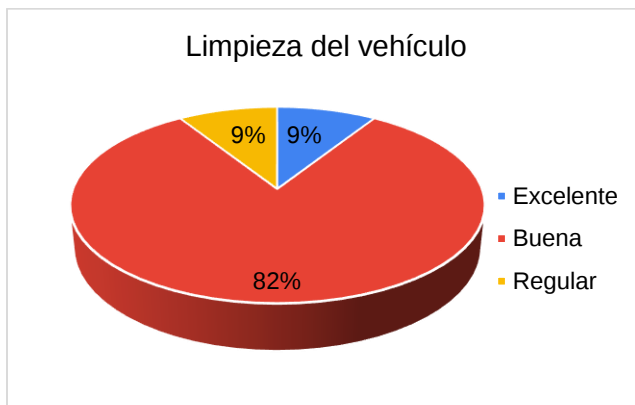
El (36%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y un (64%) que es Buena.

Manejo de complicaciones



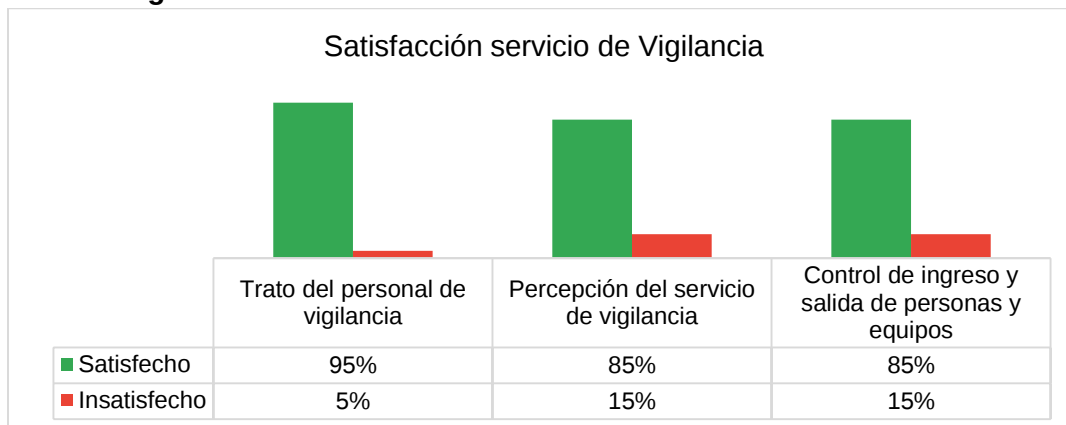
En relación con la pregunta planteada el (38%) de los funcionarios consideran que es Excelente y el (62%) que es Bueno.

Limpieza del vehículo



El (9%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (82%) que es Buena y un (9%) consideran que fue Regular.

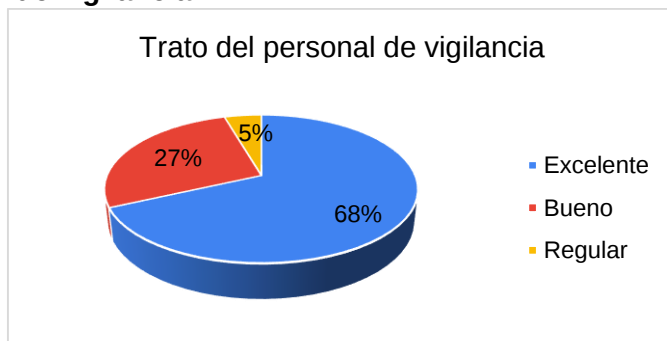
Servicio de Vigilancia



El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (88%), mientras que el (12%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (64%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (24%) que es Bueno, el (11%) que es Regular y un (1%) que es Malo.

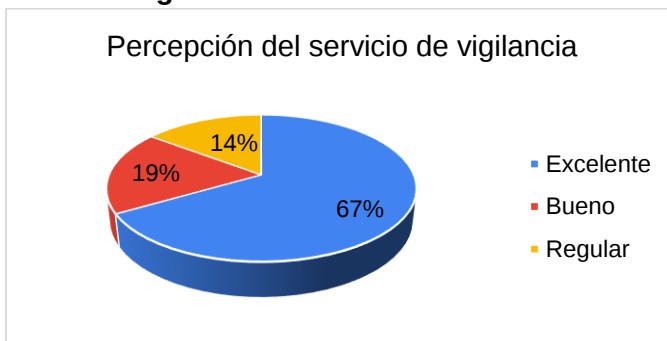
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

Trato del personal de vigilancia.



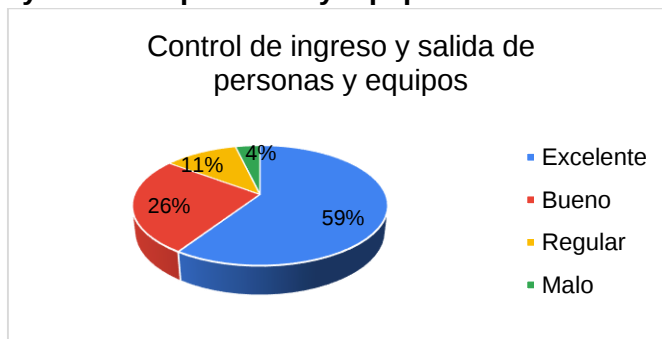
Para el (68%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respeto) del personal de vigilancia es Excelente, el (27%) que es Bueno, y el (5%) que es Regular.

Percepción del servicio de vigilancia



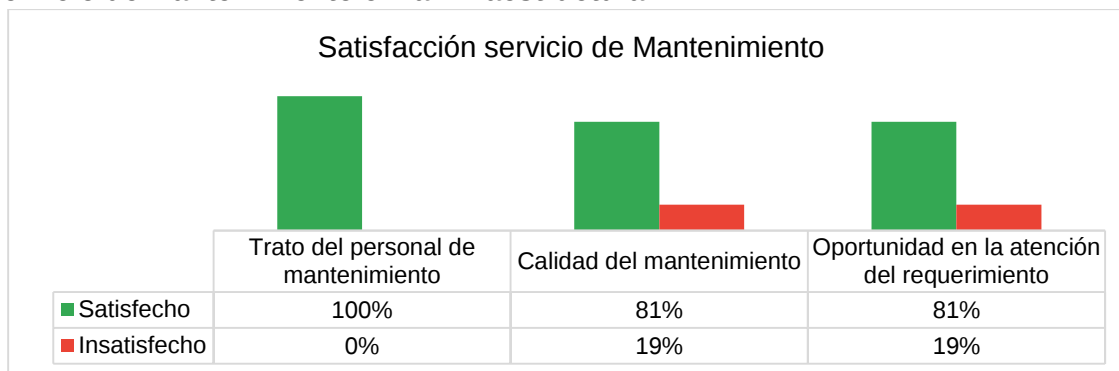
Se encuentra, que un (67%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (19%) consideran que es Bueno, y el (14%) que es Regular.

Control de ingreso y salida de personas y equipos



En relación con la pregunta planteada el (59%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (26%) que es Bueno, el (11%) lo consideran Regular y un (4%) que es Malo.

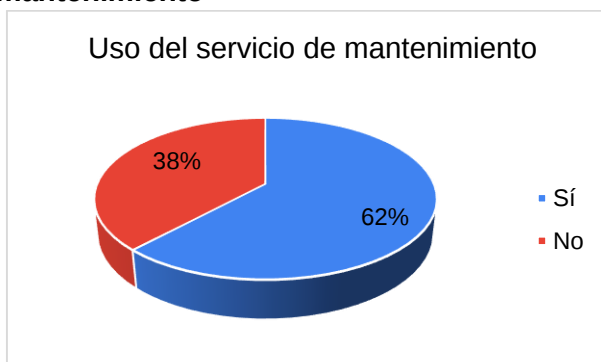
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (87%) y un (13%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (35%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (52%) que es Bueno, un (8%) que es Regular y el (5%) restante que Malo.

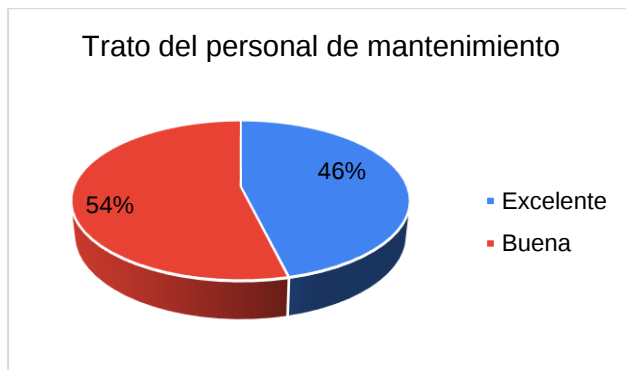
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

Uso del servicio de mantenimiento



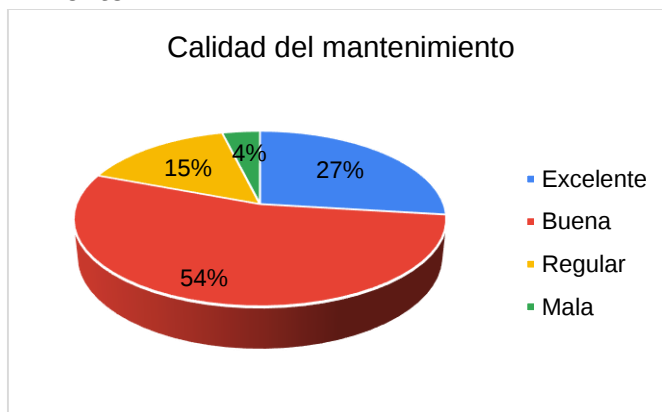
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (62%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (38%) restante que No.

Trato del personal de mantenimiento



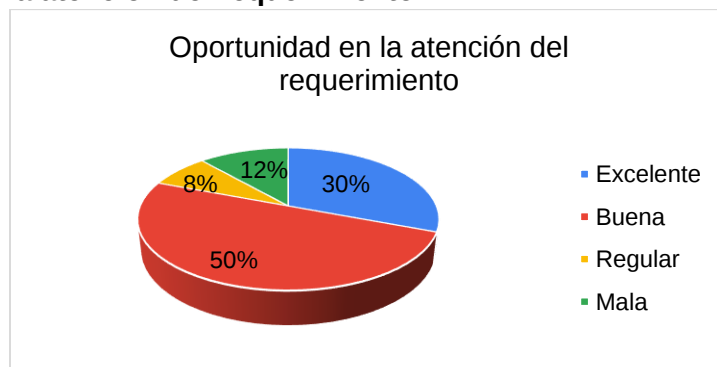
Con relación a la pregunta el (46%) de los funcionarios consideran que es Excelente y el (54%) que es Bueno.

Calidad del mantenimiento



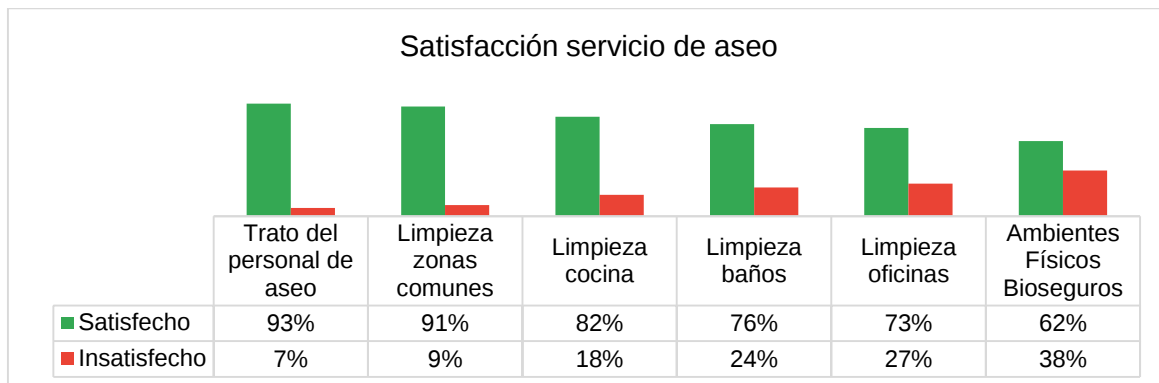
En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (27%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (54%) que es Buena, el (15%) que es Regular y finalmente un (4%) que es Mala.

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 (30%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (50%) que es Buena, un (8%) que es Regular y el (12%) que es Mala.

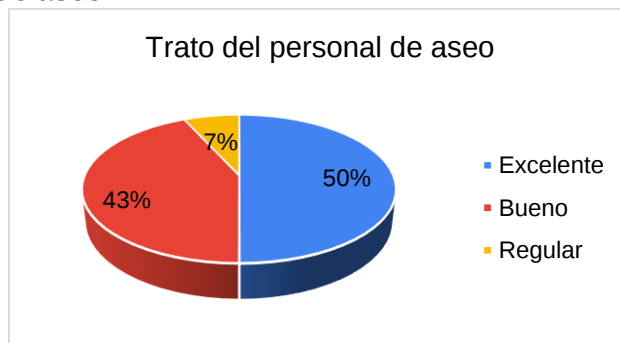
Servicio de Aseo



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (80%), mientras que el (20%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (45%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (35%) que es Bueno, el (12%) que es Regular y el (8%) que es Malo.

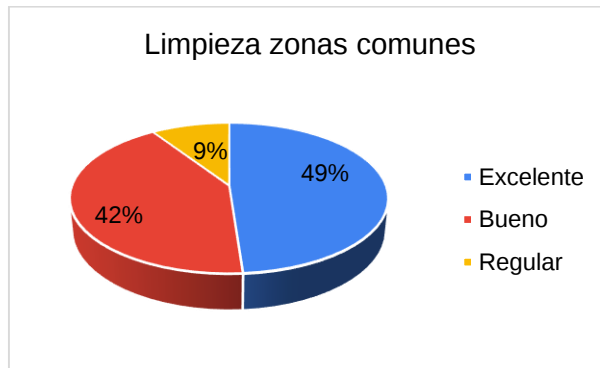
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

Trato del personal de aseo



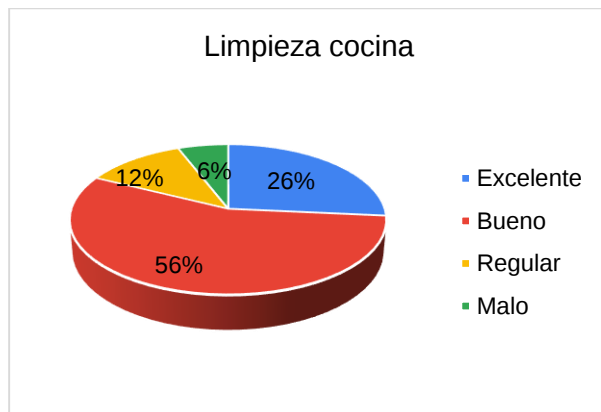
Respecto al trato del personal de aseo el (50%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (43%) que es Bueno y un (7%) considera que es Regular.

Limpieza en Zonas comunes



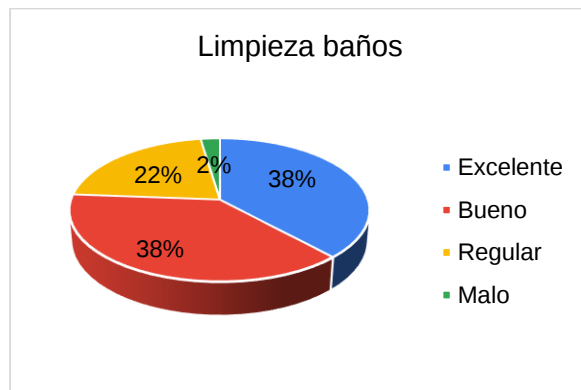
El (49%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (42%) consideran que es Buena y el (9%) que es Malo.

Limpieza en Cocinas



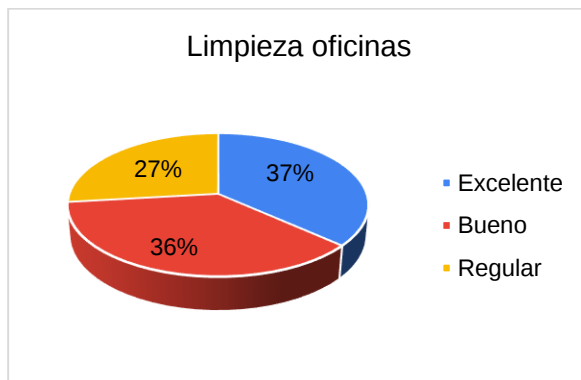
Con relación a la limpieza en las cocinas el (26%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (56%) que es Bueno, el (12%) que es Regular, y el (6%) que es Malo.

Limpieza en Baños



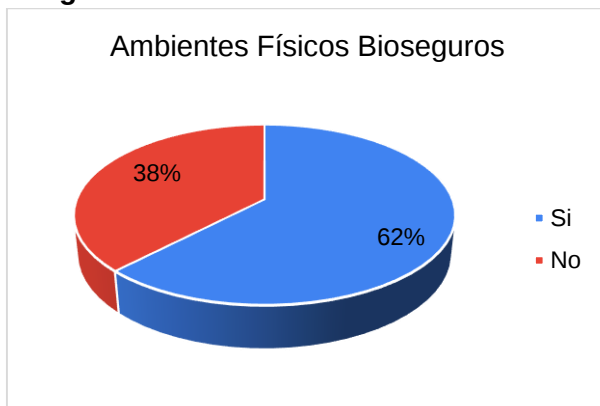
En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (38%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (38%) que es Bueno, el (22%) que es Regular y el (2%) que es Malo.

Limpieza en Oficinas



El resultado demuestra que el (37%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (36%) que es Buena, y el (27%) que es Regular.

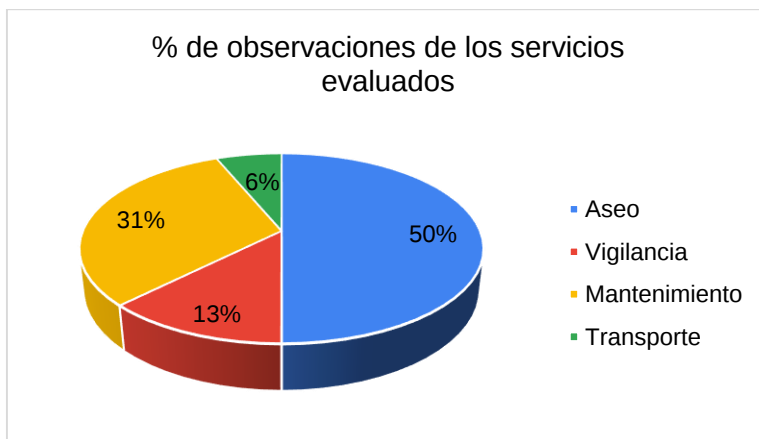
Ambientes físicos Bioseguros



En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (62%) de los encuestados consideran que, Sí es Bío seguro, mientras que el (38%) 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 dieciséis (16) observaciones que representan el (50%) de la totalidad presentada, el servicio de Mantenimiento presentó diez (10) observaciones que representan el (31%), por su parte el servicio Vigilancia presentó cuatro (4) observaciones que representan el (13%) y finalmente el servicio de Transporte presentó dos (2) observaciones que representan el (6%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (13%) de las observaciones manifiestan que se deben mejorar los protocolos de bioseguridad, hacer inspecciones para verificar si se cumple con los mismos, otro (13%) Indican que se debe mejorar el aseo en los baños, dado que tienen mal olor por daños de cañerías, las señoras le hacen buen aseo y el olor el fuerte, seguidamente un (13%) piensan que hay pocas personas para esta labor, se cambia mucho de personal, consecutivamente un (13%) declara que es excelente el servicio, los procesos de limpieza y desinfección son muy rigurosos, posteriormente un (13%) considera

que se deben mejorar este servicio debido a que en la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca no es satisfactorio. Más esmero en la limpieza de las diferentes áreas, un (6%) cree pertinente que de vez en cuando los microondas, neveras o demás elementos a disposición de todos sean limpiados por el personal de aseo, otro (6%) manifiesta falta de elementos de aseo en los baños, seguidamente un (6%) contempla procurar realizar las labores de aseo en horarios que no interfieran con la jornada laboral, continuamente un (6%) piensa que se deben hacer recorridos para ver el tema de iluminación, confort térmico, distribución de las oficinas, otro (6%) informa que el crecimiento de la población de palomas no es controlado, y finalmente el (6%) restante considera que se debe hacer mantenimiento preventivo a las sillas porque tienden a desajustarse.

El servicio de Mantenimiento presenta diez (10) observaciones del cual el (20%) cree pertinente evaluar la posibilidad de uso del aire acondicionado, están los ductos pero a veces el calor es insoportable, otro (20%) manifiestan la falta de insumos y materiales para la prestación del servicio, un (20%) consideran que se debe mejorar la oportunidad de respuesta del servicio, dado que se solicitó un servicio para arreglo de chapas de cajoneros y quedaron de volver y a la fecha no se ha realizado, el (10%) insta en definir un programa de mantenimiento de infraestructura física para la Oficina Territorial Norte Cartago, seguidamente un (10%) de las observaciones solicita mejorar el servicio y finalmente el (10%) restante indica no presentar ninguna observación al respecto.

Por su parte, en el servicio de Vigilancia se presentaron cuatro (4) observaciones en el cual el (50%) insta en mejorar el control de ingreso y salida de personas y equipos, dado se pasan muchas cosas por alto, como portar el carnet, la revisión de morrales, también hay mucha afluencia de personal, un (25%) considera que se debe coordinar con la Asamblea Departamental para garantizar la seguridad en la Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca y finalmente el otro (25%) considera que han mejorado mucho el servicio.

Finalmente el servicio de transporte presentó dos (2) observación donde manifiestan que no hay mucha disponibilidad de vehículos ya que hay vehículos muy viejos y deben hacerles buen mantenimiento.

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 (85%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (15%), los servicios mejores evaluados fueron transporte y vigilancia con un (98%) y (88%) de satisfacción, y los servicios con más baja satisfacción son mantenimiento y aseo con (87%) y (80%) respectivamente.

El servicio de Transporte presenta un (98%) de satisfacción general y los aspectos mejores evaluados fueron la puntualidad, el trato del personal de transporte, la forma de conducir y el manejo de las complicaciones 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 (88%) de satisfacción general donde el aspecto mejor evaluado fue el Trato del personal de vigilancia con (95%) de satisfacción,

por su parte la Percepción del servicio de vigilancia y el Control de ingreso y salida de personas y equipos con (85%) cada uno fueron los aspectos de menor grado de satisfacción.

Por su parte, el servicio de Mantenimiento presenta una satisfacción general del (87%), el Trato del personal de mantenimiento fue el aspecto mejor evaluado con el (100%) de satisfacción, mientras que la Calidad del mantenimiento y la Oportunidad en la atención del requerimiento obtuvieron cada uno un (81%) de satisfacción.

Por último, el servicio de Aseo presentó una satisfacción del (80%) donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo con el (93%) y la Limpieza en las zonas comunes con (91%) de satisfacción, mientras que la limpieza en cocina con (82%), la limpieza en los baños con (76%), la limpieza en las oficinas con (73%) y los Ambientes Físicos Bioseguros con (62%) fueron los aspectos con 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:

- Implementar alternativas tendientes a generar ambientes físicos Bioseguros ya que el porcentaje de satisfacción es del (62%).
- Intensificar las acciones para mejorar el servicio de aseo en las oficinas teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción es del (73%).
- Desarrollar acciones para mejorar el servicio de aseo en los baños dado que el porcentaje de satisfacción es del (76%).
- Buscar mecanismos en procura 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 (81%).
- Revisar el aspecto de la calidad de los mantenimientos dado que este aspecto presenta un (81%) 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, considerando que este aspecto presenta un (85%) de satisfacción.
- Implementar acciones en el aspecto de limpieza en los en vista que este presenta 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.