

**INFORME**

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

---

Julio 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
Forma de conducir .....	7
Trato del personal de transporte .....	8
Limpieza del vehículo .....	8
Manejo de complicaciones.....	8
Servicio de Vigilancia.....	9
Percepción del servicio de vigilancia.....	9
Trato del personal de vigilancia. ....	9
Control de ingreso y salida de personas y equipos .....	10
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura.....	10
Uso del servicio de mantenimiento .....	10
Trato del personal de mantenimiento .....	11
Oportunidad en la atención del requerimiento .....	11
Calidad del mantenimiento .....	11
Servicio de Aseo .....	12
Trato del personal de aseo.....	12
Limpieza en Zonas comunes .....	12
Limpieza en Cocinas .....	13
Ambientes físicos Bíoseguros.....	13
Limpieza en Baños.....	13
Limpieza en Oficinas.....	14
3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.....	14
4. CONCLUSIONES GENERALES .....	15
5. RECOMENDACIONES GENERALES .....	15

## 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 julio 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 80 encuesta a los servidores públicos y 28 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 julio de 2022 se aplicaron un total de 108 encuestas a los 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	28
Contratista	48
Funcionarios de Planta	32
<b>Total</b>	<b>108</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
Vigilancia	73	68%
Aseo	72	67%
Mantenimiento Infraestructura	65	60%
Transporte	26	24%

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).

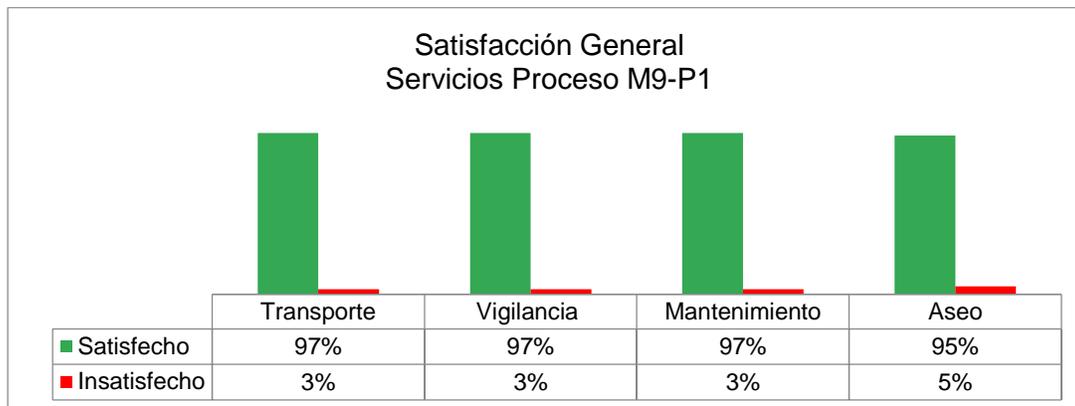


De acuerdo con la información consolidada, los servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (97%) mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (3%).

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

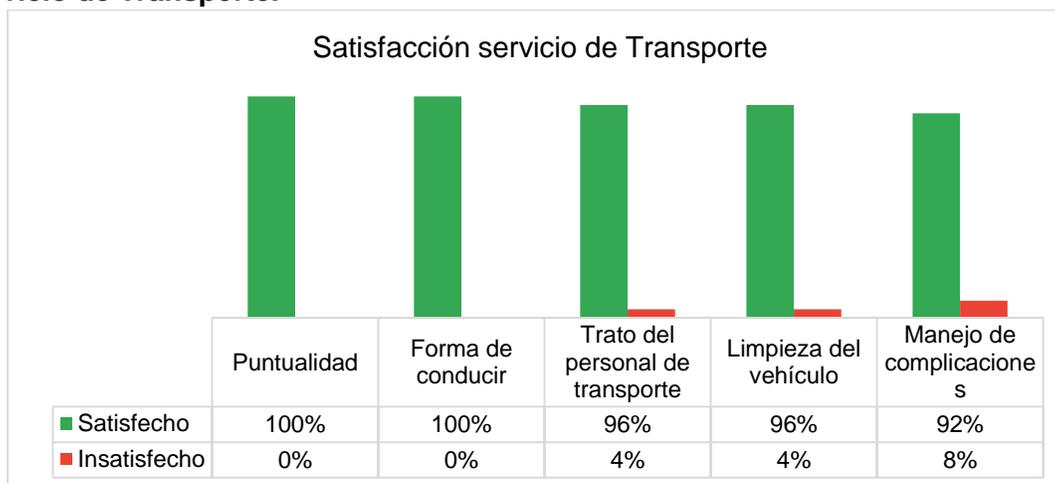
El resultado de la encuesta para medir la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:



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

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

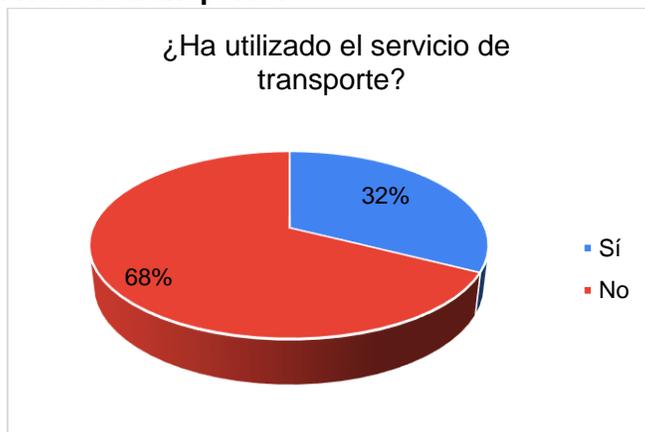
### Servicio de Transporte.



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de transporte es del (97%), mientras que el (3%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior teniendo en cuenta que el (48%) de los servidores públicos encuestados consideran que el servicio es Excelente, el (49%) que es Bueno y un (3%) lo consideran Regular.

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

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



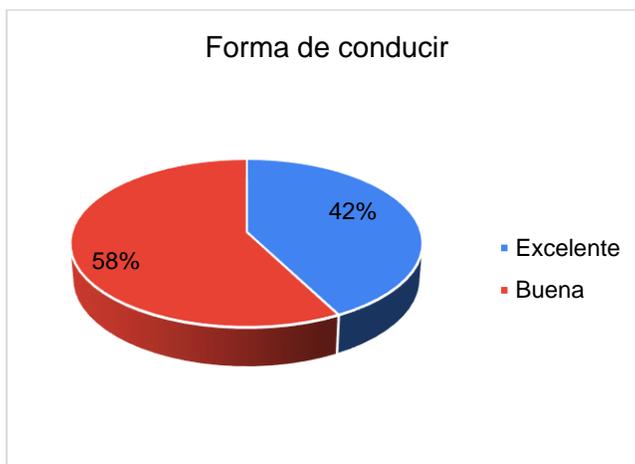
Respecto a la pregunta el (68%) de los funcionarios encuestados respondieron que No, mientras que el (32%) restante respondieron que Sí.

**Puntualidad**



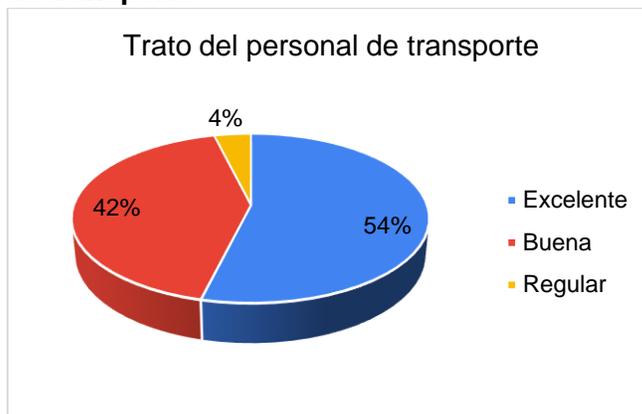
Respecto a la pregunta el (100%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí.

**Forma de conducir**



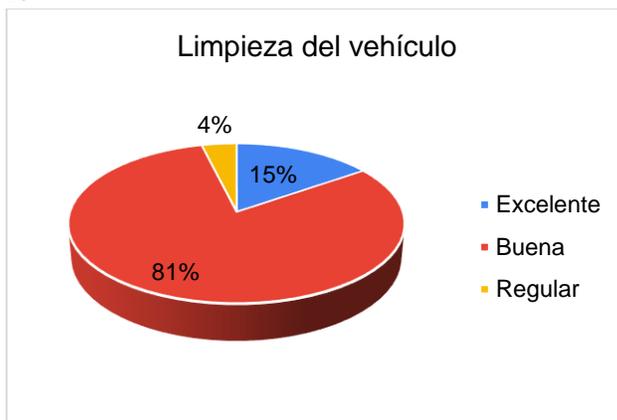
El (42%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, y un (58%) que es Buena.

**Trato del personal de transporte**



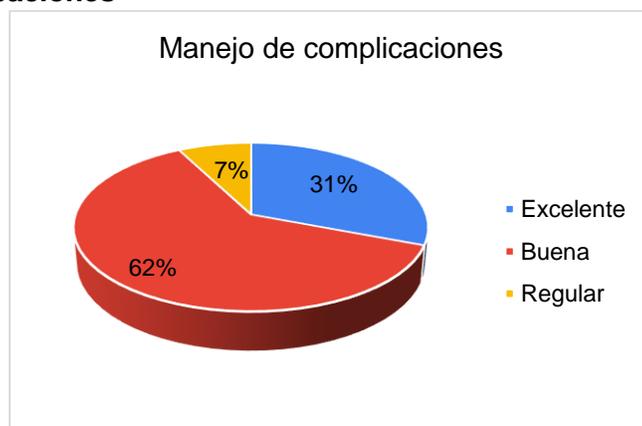
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (54%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (42%) que es Bueno y el (4%) que fue Regular.

**Limpieza del vehículo**



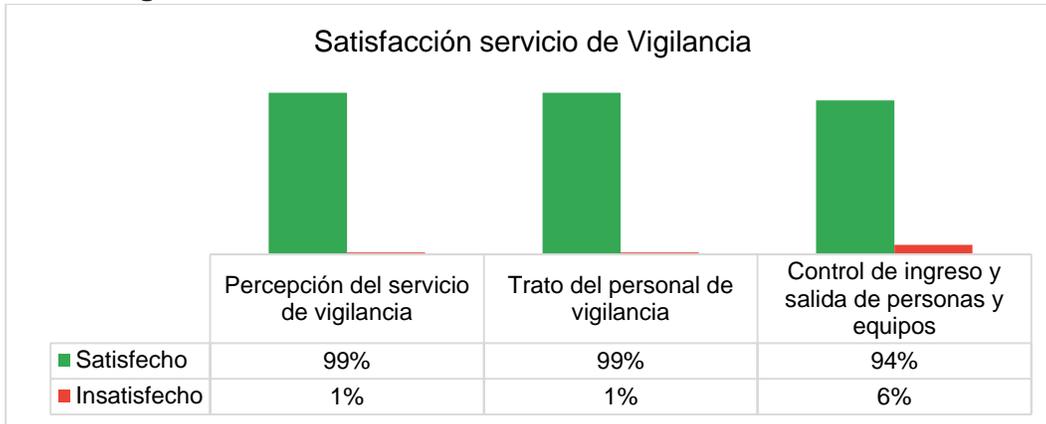
El (15%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (81%) que es Buena y un (4%) consideran que fue Regular.

**Manejo de complicaciones**



En relación con la pregunta planteada el (31%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (62%) que es Bueno y un (7%) consideran que fue Regular.

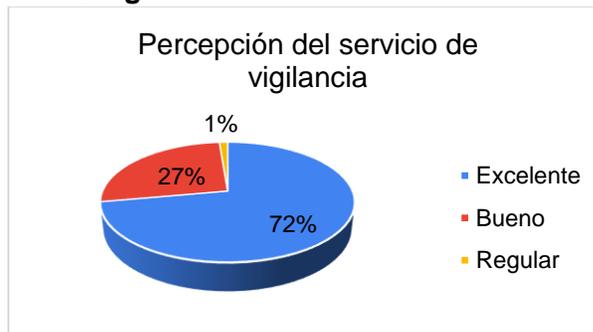
**Servicio de Vigilancia**



El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (97%), mientras que el (3%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (56%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (41%) que es Bueno y el (3%) que es Regular.

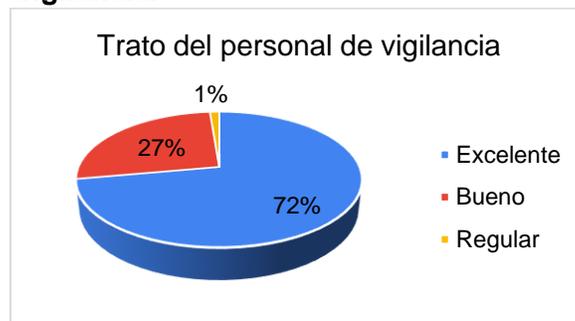
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

**Percepción del servicio de vigilancia**



Se encuentra, que un (72%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (27%) consideran que es Bueno, y el (1%) que es Regular.

**Trato del personal de vigilancia.**



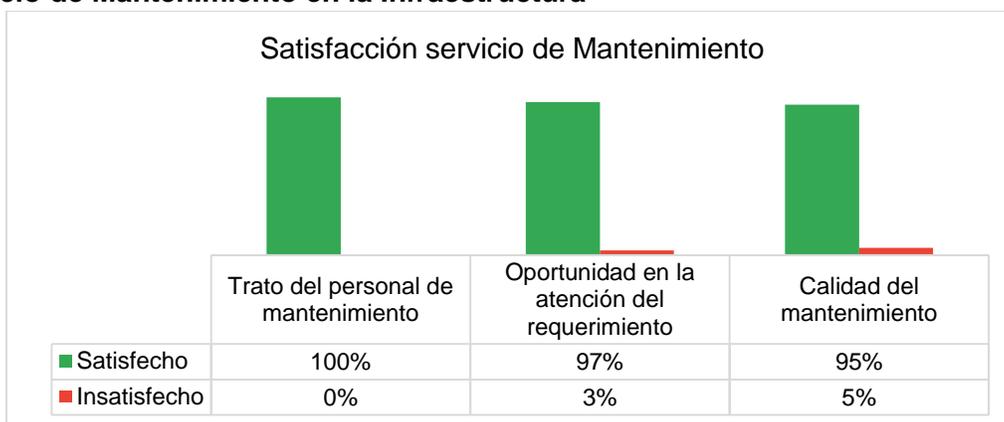
Para el (72%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respeto) del personal de vigilancia es Excelente, el (27%) que es Bueno, y el (1%) que es Regular.

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



En relación con la pregunta planteada el (23%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (71%) que es Bueno y un (6%) lo consideran Regular.

**Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura**



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (97%) y un (3%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (36%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (61%) que es Bueno y el (3%) restante que es Regular.

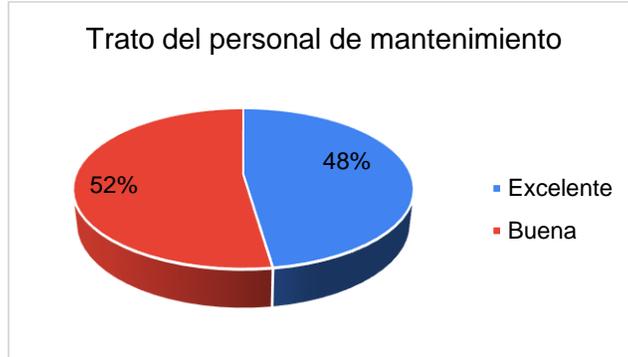
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

**Uso del servicio de mantenimiento**



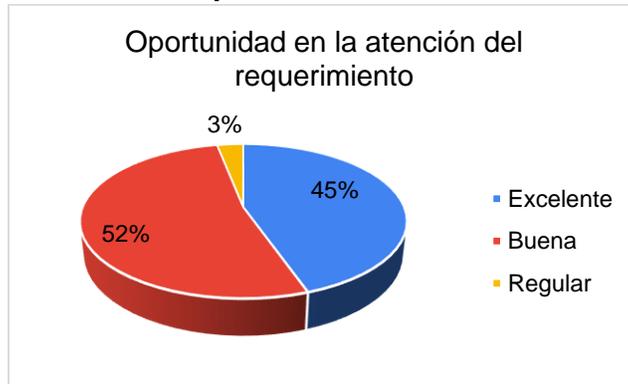
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (86%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (14%) restante que No.

**Trato del personal de mantenimiento**



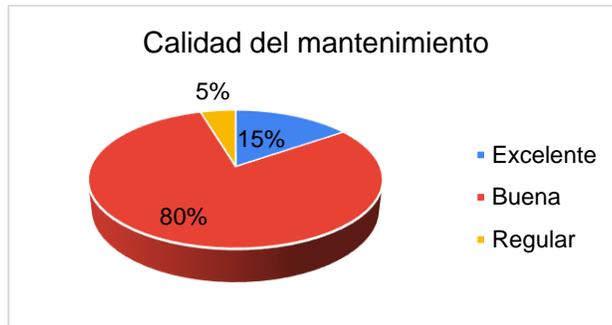
Con relación a la pregunta el (48%) de los funcionarios consideran que es Excelente y el (52%) que es Bueno.

**Oportunidad en la atención del requerimiento**



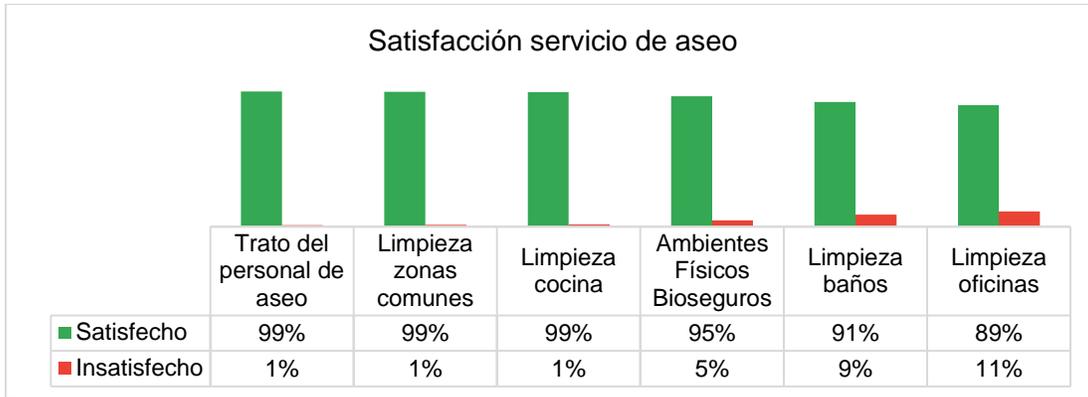
En relación con la valoración de la oportunidad (tiempo en la atención) del requerimiento de mantenimiento se encuentra, que un (45%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (45%) que es Buena y un (3%) que es Regular.

**Calidad del mantenimiento**



En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (15%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (80%) que es Buena y el (5%) restante que es Regular.

**Servicio de Aseo**



El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (95%), mientras que el (5%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (50%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (5%) que es Bueno y el (5%) que es Regular.

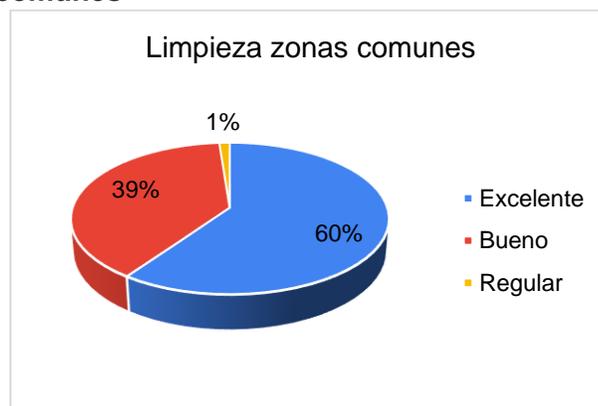
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

**Trato del personal de aseo**



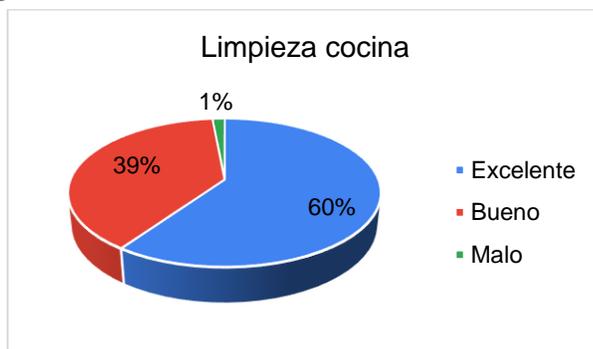
Respecto al trato del personal de aseo el (47%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (52%) que es Bueno y un (1%) considera que es Regular.

**Limpieza en Zonas comunes**



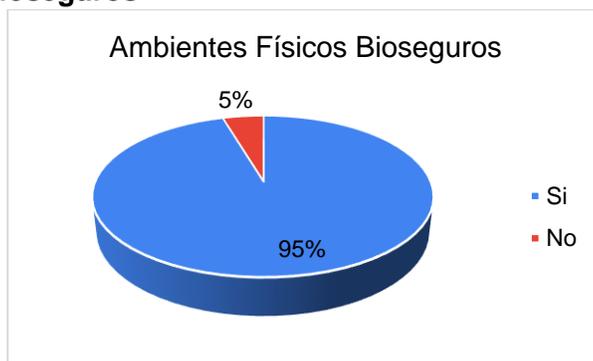
El (60%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (39%) consideran que es Buena y el (1%) que es Mala.

**Limpieza en Cocinas**



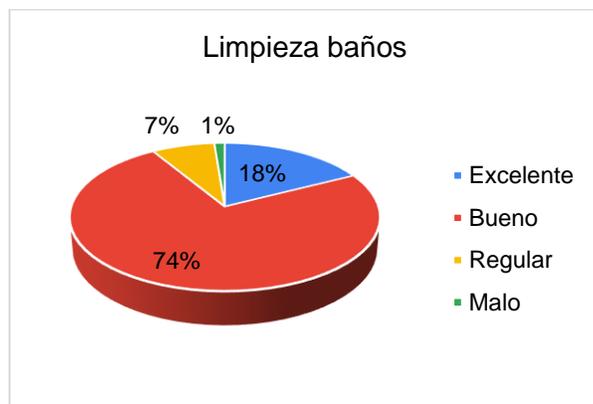
Con relación a la limpieza en las cocinas el (60%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (39%) que es Bueno y el (1%) que es Regular.

**Ambientes físicos Bioseguros**



En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (95%) de los encuestados consideran que, Sí es Bioseguros, mientras que el (5%) consideran que No.

**Limpieza en Baños**



En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (18%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (74%) que es Bueno, el (7%) que es Regular y el (1%) que es Mala.

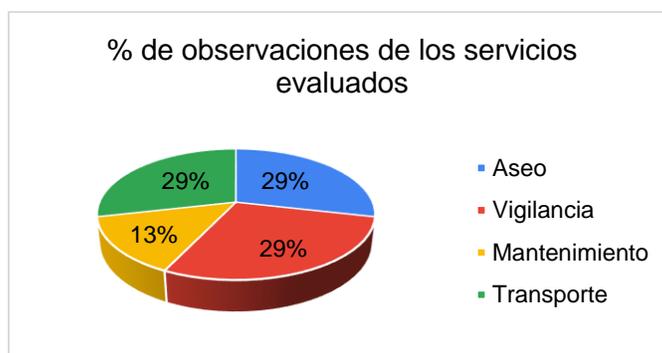
## Limpieza en Oficinas



El resultado demuestra que el (20%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (69%) que es Buena y el (11%) que es Regular.

### 3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los servidores públicos, se presentaron un total de (7) observaciones en los servicios prestados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de dos (2) observaciones que representan el (29%) de la totalidad presentada, el servicio de Vigilancia presentó dos (2) observaciones que representan el (29%), por su parte el servicio de Transporte presentó dos (2) observaciones que representan el (29%) y finalmente el servicio Mantenimiento presentó una (1) observación que representan el (13%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (50%) de las observaciones Considera que deben realizar aseo general de las oficinas más a menudo, cuando el personal del aseo se queda sin contrato en mi secretaria han dejado de hacer el aseo hasta por 3 días, también que deberían pasar por la secretaria después de la hora del almuerzo para sacar la basura y no queden esos restos de comida allí y finalmente el (50%) restante le parece bueno el servicio.

Por su parte, en el servicio de Vigilancia se presentaron dos (2) observaciones en el cual manifiestan que es bueno el servicio y las personas que prestan el servicio de vigilancia son muy responsables.

En el servicio de transporte se presentaron dos (2) observación donde manifiestan que se deben comprar carros nuevos ya que el parque automotor es muy antiguo.

Finalmente el servicio de Mantenimiento presenta una (1) observación donde consideran que se debe mejorar la oportunidad de respuesta del servicio.

#### **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 (97%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (3%), los servicios mejores evaluados fueron transporte, vigilancia y mantenimiento con un (97%) de satisfacción cada uno y el servicio con menor satisfacción es aseo con (95%).

El servicio de Transporte presenta un (97%) de satisfacción general y los aspectos mejores evaluados fueron la puntualidad y la forma de conducir con un (100%) de satisfacción cada uno, mientras que el manejo de las complicaciones fue el aspecto con menor valoración con (92%) de satisfacción.

De igual forma, el servicio de Vigilancia refleja un (97%) de satisfacción general donde los aspectos mejores evaluados fueron la Percepción del servicio de vigilancia y el Trato del personal de vigilancia con (99%) de satisfacción cada uno, por su parte el Control de ingreso y salida de personas y equipos con (94%) fue el aspecto de menor grado de satisfacción.

Por su parte, el servicio de Mantenimiento presenta una satisfacción general del (97%), el Trato del personal de mantenimiento fue el aspecto mejor evaluado con el (100%) de satisfacción, mientras que la Calidad del mantenimiento con un (95%) fue el aspecto con menor grado de satisfacción.

Por último, el servicio de Aseo presentó una satisfacción del (95%) donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo y la Limpieza en las zonas comunes con (99%) de satisfacción cada uno, mientras que la limpieza en los baños con (91%) y la limpieza en las oficinas con (89%) fueron los aspectos con menor grado satisfacción.

#### **5. RECOMENDACIONES GENERALES**

Teniendo en cuenta que en algunos aspectos de los servicios prestados por la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos 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:

- Intensificar las acciones para mejorar el servicio de aseo en las oficinas teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción es del (89%).
- Seguir con las acciones de mejoras para el servicio de aseo en los baños dado que el porcentaje de satisfacción es del (91%).

- Continuar con las acciones implementadas en el aspecto de calidad de los mantenimientos dado que este aspecto presenta un (95%) 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 (94%) de satisfacción.
- Implementar acciones en el aspecto manejo de las complicaciones en vista que este presenta un (92%) 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.