

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

I Trimestre de 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.	7
¿Ha utilizado el servicio de transporte?	7
Puntualidad	8
Forma de conducir	8
Trato del personal de transporte	8
Manejo de complicaciones.....	9
Limpieza del vehículo	9
Servicio de Vigilancia.....	9
Trato del personal de vigilancia.	10
Percepción del servicio de vigilancia.....	10
Control de ingreso y salida de personas y equipos	11
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura	11
Uso del servicio de mantenimiento	12
Trato del personal de mantenimiento	12
Calidad del mantenimiento	12
Oportunidad en la atención del requerimiento	13
Servicio de Aseo	13
Trato del personal de aseo.....	14
Limpieza en Zonas comunes	14
Limpieza en Cocinas	14
Limpieza en Oficinas.....	15
Limpieza en Baños.....	15
Ambientes físicos Bioseguros.....	15
3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.....	16
4. CONCLUSIONES GENERALES	17
5. RECOMENDACIONES GENERALES	18

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 primer trimestre del 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 trimestre evaluado se realizaron 234 encuesta a los servidores públicos y 105 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 Gestión 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 primer trimestre del 2022 se aplicaron un total de 339 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	105
Contratista	47
Funcionarios de Planta	187
Total	339

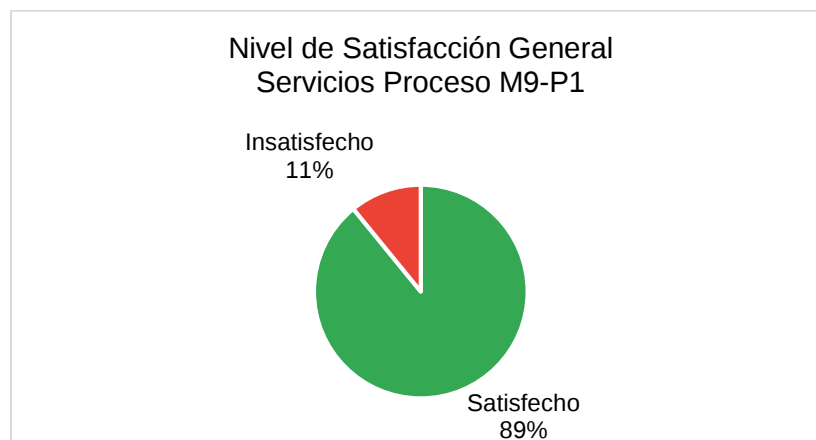
Los usuarios encuestados eligen los servicios a evaluar. A continuación, se presenta la cantidad de veces que se evaluó cada servicio:

Servicios evaluados	Cantidad	% de encuestados que calificaron el servicio
Aseo	255	75%
Vigilancia	174	51%
Mantenimiento Infraestructura	152	45%
Transporte	61	18%

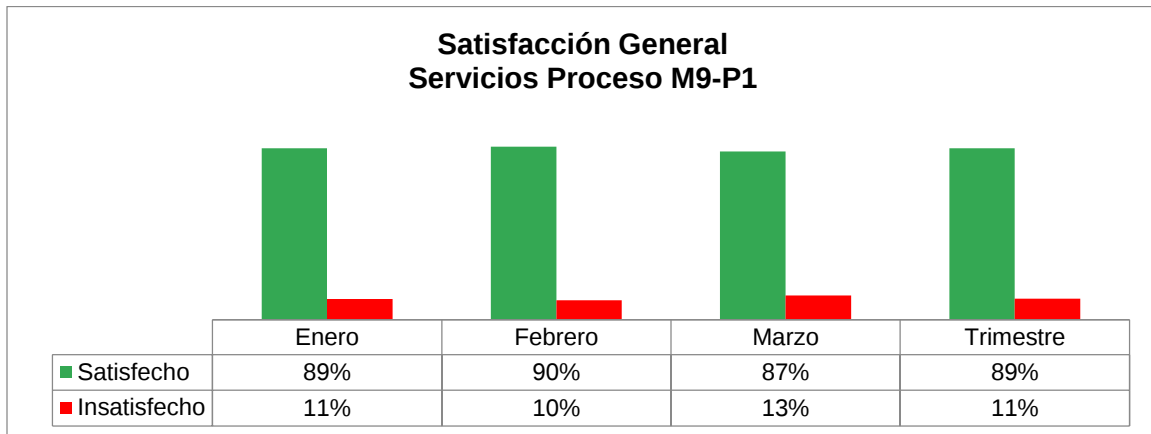
Se observa que el servicio más evaluado es el de aseo, seguido de vigilancia, mantenimiento, y finalmente transporte.

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).



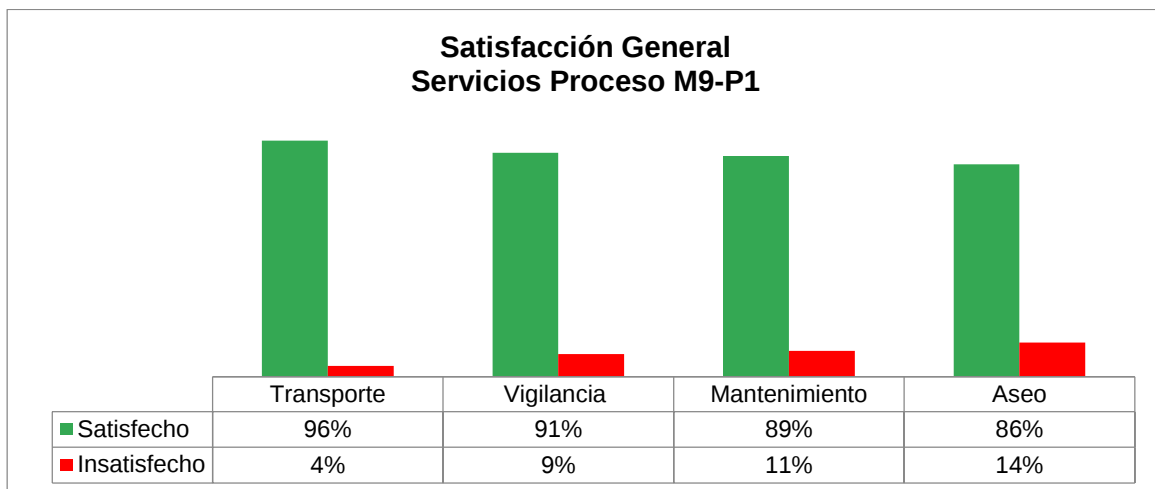
De acuerdo con la información consolidada, los usuarios y servidores públicos muestran un nivel general de satisfacción del (89%), mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (11%).



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.

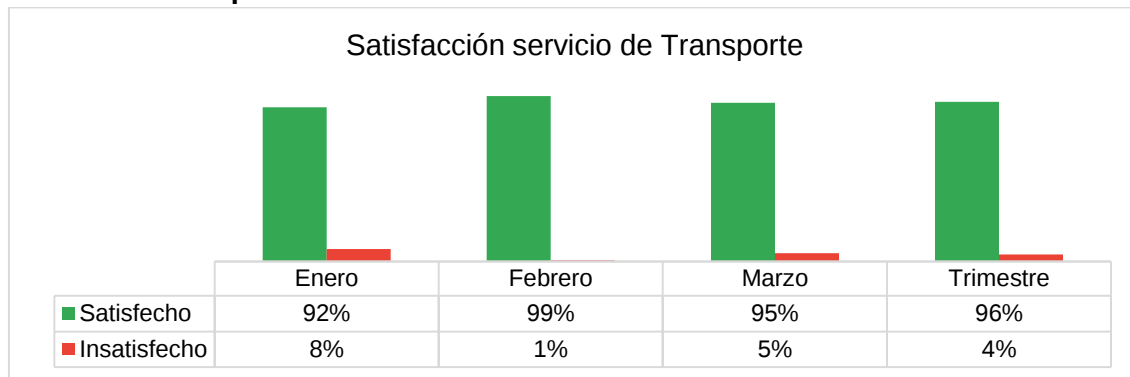
II. Nivel general de satisfacción por servicio

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:



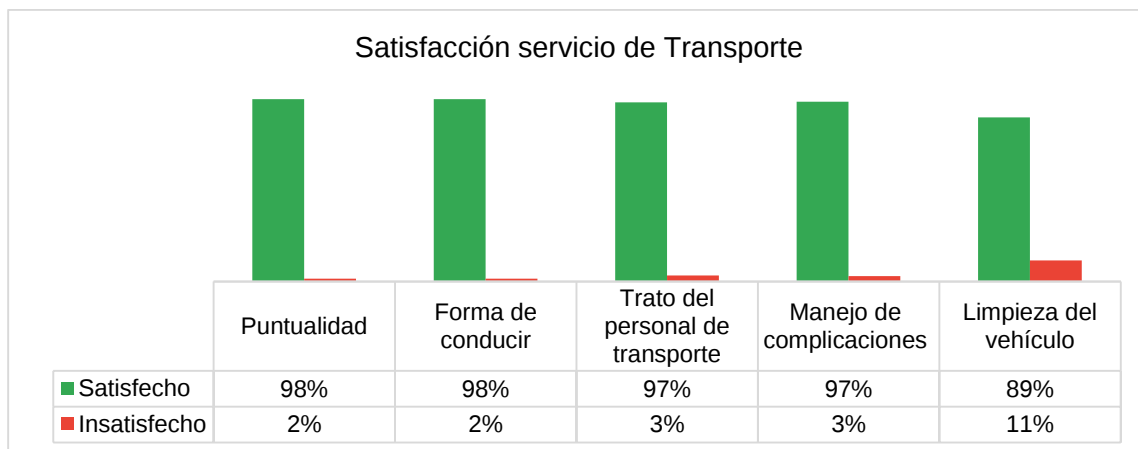
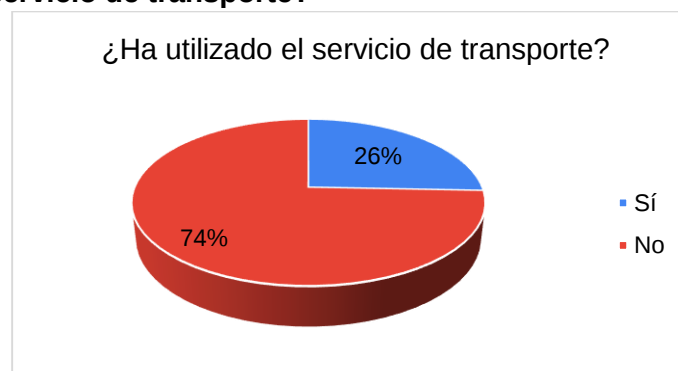
Se observa que transporte y mantenimiento tienen niveles de satisfacción superiores al 90%. Por su parte, los servicios de vigilancia y aseo son los que presentan un menor grado de satisfacción.

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

Servicio de Transporte.


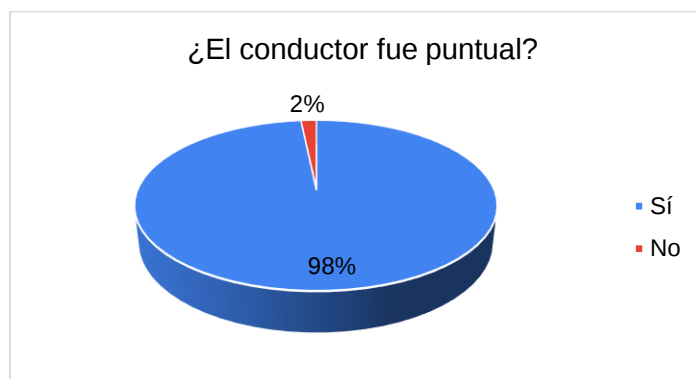
El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de transporte es del (96%), mientras que el (4%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (61%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (35%) es Bueno, y un (4%) que es Regular.

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


¿Ha utilizado el servicio de transporte?


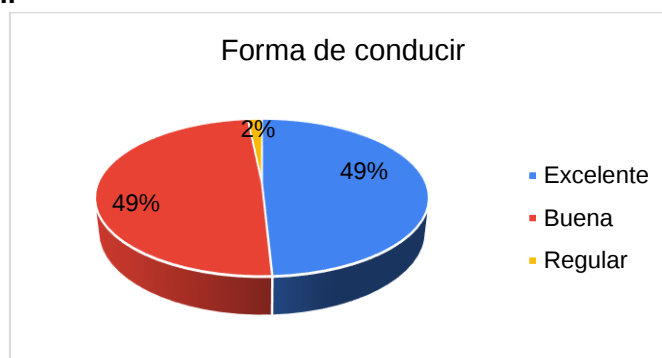
Respecto a la pregunta el (74%) de los funcionarios encuestados respondieron que No. mientras que el (26%) restante respondieron que Sí.

Puntualidad



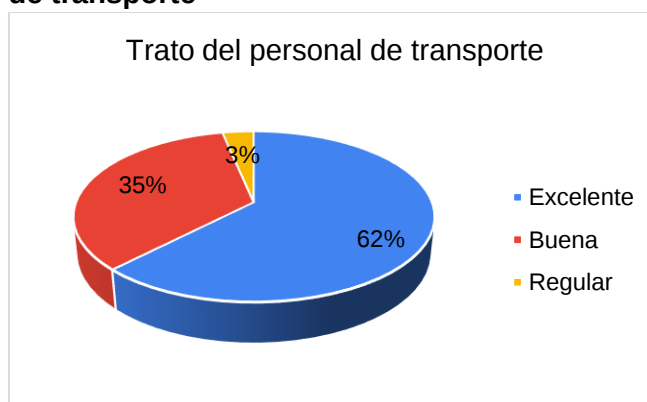
Respecto a la pregunta el (98%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí, mientras que el (2%) restante respondieron que No.

Forma de conducir



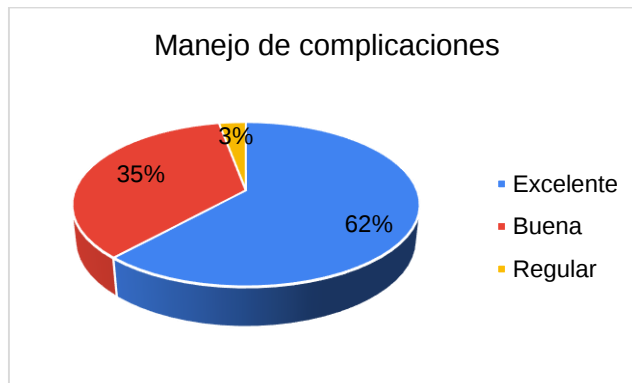
En relación a la pregunta el (49%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente, el (49%) que es Buena y un (2%) que es Regular.

Trato del personal de transporte



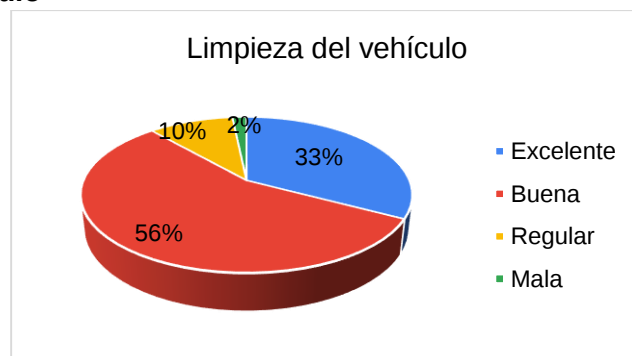
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (62%) de los funcionarios consideran que es Excelente, un (35%) que es Bueno, y finalmente el (3%) consideran que es Regular.

Manejo de complicaciones



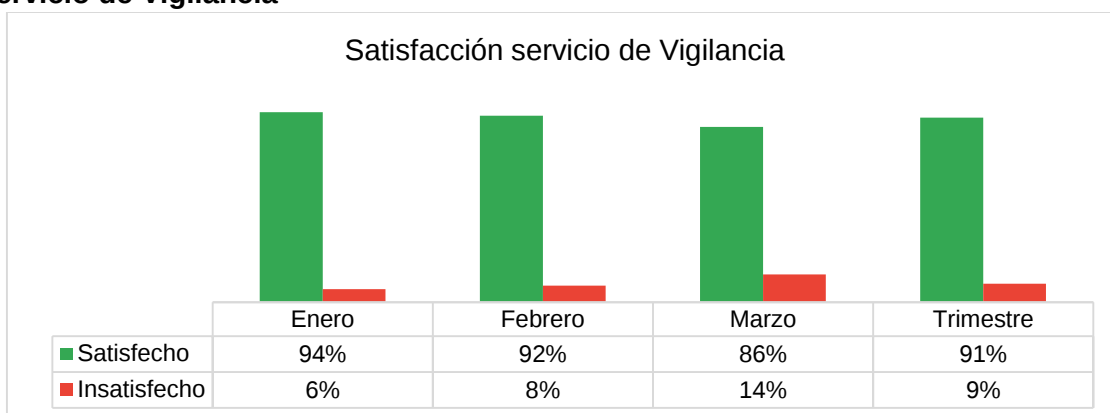
En relación con la pregunta planteada el (62%) de los funcionarios consideran que fue Excelente, el (35%) que fue Buena, y el (3%) que fue Regular.

Limpieza del vehículo



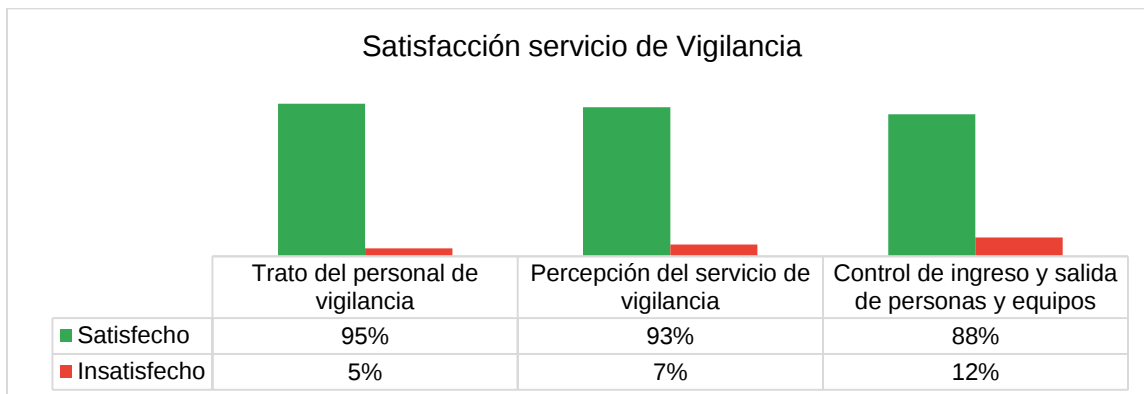
El (33%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (56%) que es Buena, un (10%) consideran que fue Regular y el (2%) restante que fue Mala.

Servicio de Vigilancia



El nivel de satisfacción general percibido del servicio de vigilancia es del (91%), mientras que el (9%) presentan un nivel de insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (52%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (39%) que es Bueno, el (7%) lo consideran Regular y el (2%) Malo.

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

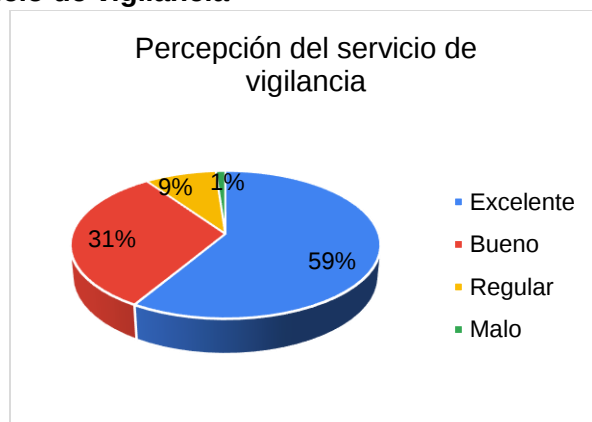


Trato del personal de vigilancia.



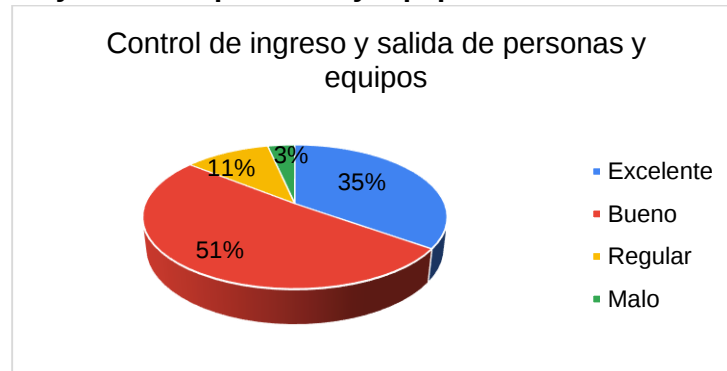
Para el (64%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respeto) del personal de vigilancia es Excelente, el (32%) que es Bueno, el (3%) que es Regular y un. (1%) considera que es Malo.

Percepción del servicio de vigilancia



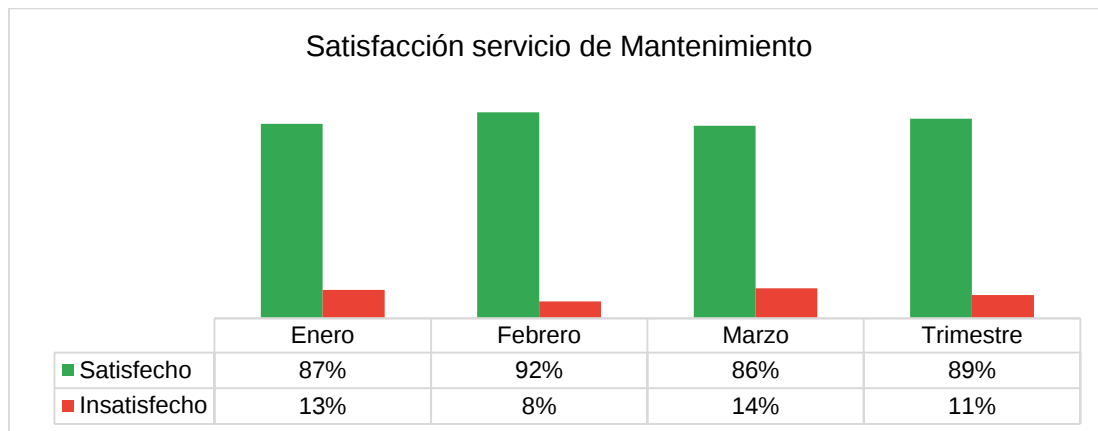
Se encuentra, que un (59%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (31%) consideran que es Bueno, un (9%) que es Regular y el (1%) restante que Malo.

Control de ingreso y salida de personas y equipos



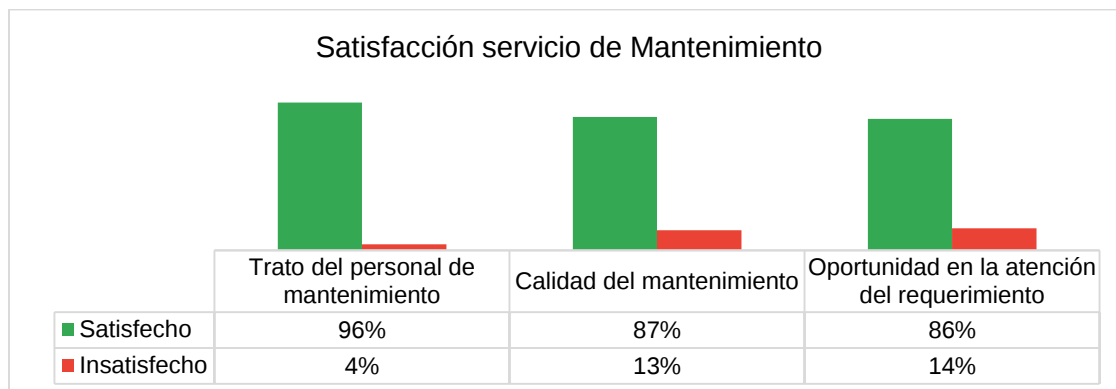
En relación con la pregunta planteada el (35%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (51%) que es Bueno, el (11%) que es Regular y el (3%) restante que es Malo.

Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura

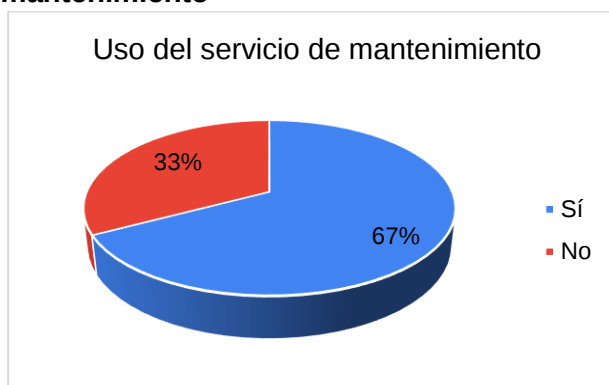


El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de Mantenimiento es del (89%), mientras que el (11%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (37%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (52%) es Bueno, el (8%) que es Regular y el (1%) que es Mala.

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

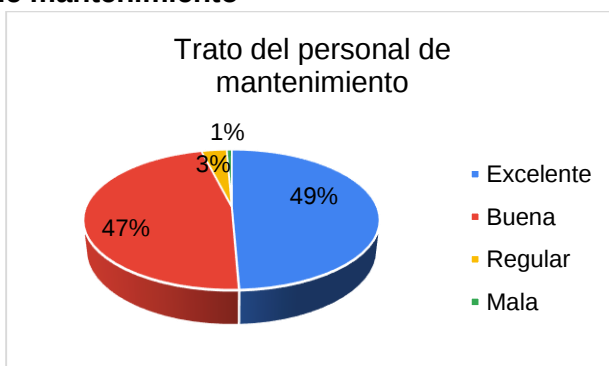


Uso del servicio de mantenimiento



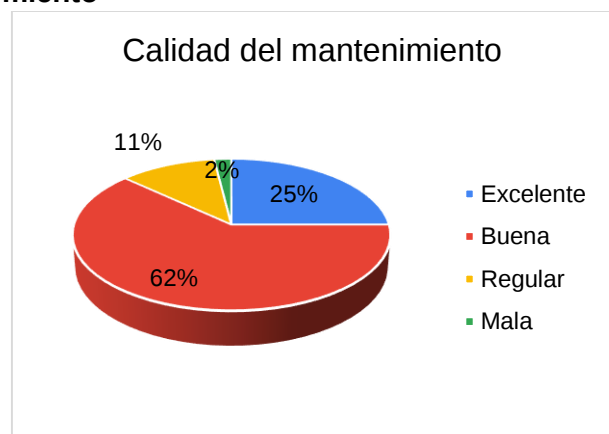
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (67%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí, mientras que el (33%) restante No.

Trato del personal de mantenimiento



En relación a la pregunta el (49%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (47%) que es Bueno, un (3%) que es Regular y el (1%) restante que es Malo.

Calidad del mantenimiento



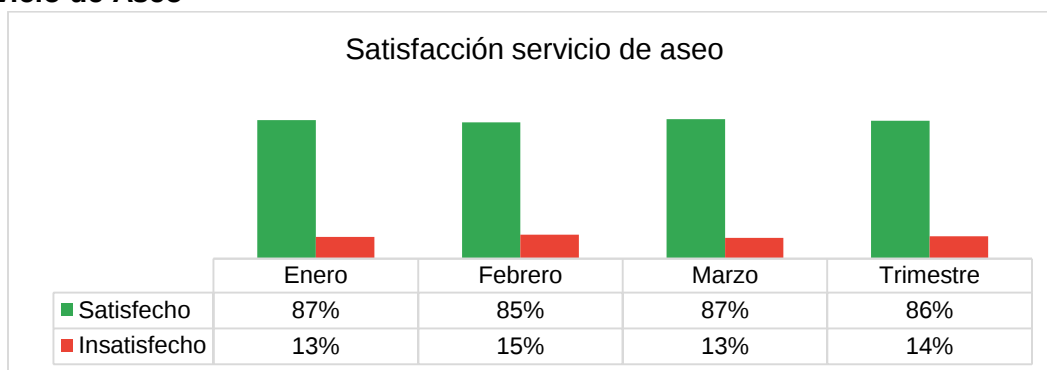
En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que el (25%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (62%) que es Bueno, el (11%) que es Regular, y un (2%) considera que es Mala.

Oportunidad en la atención del requerimiento



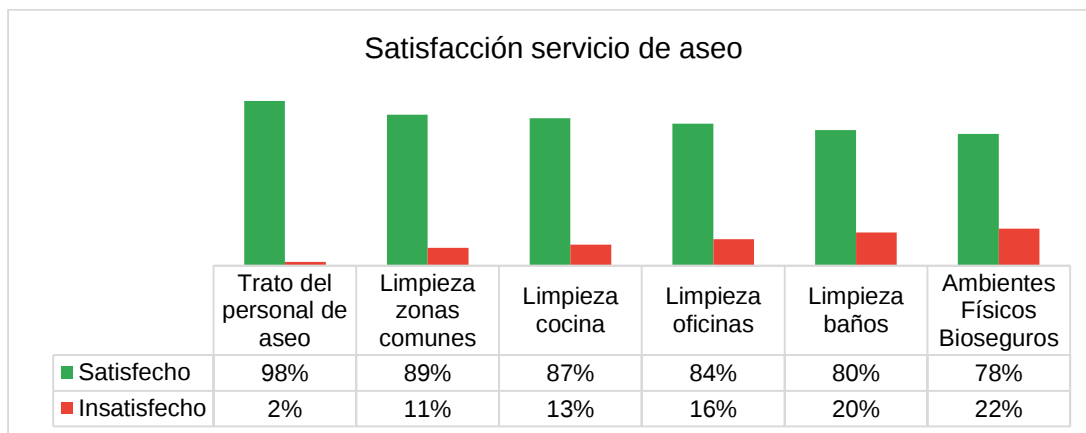
En relación con la valoración de la oportunidad (tiempo en la atención) del requerimiento de mantenimiento se encuentra, que un (36%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (49%) que es Bueno, un (14%) que es Regular y un (1%) que es Mala.

Servicio de Aseo

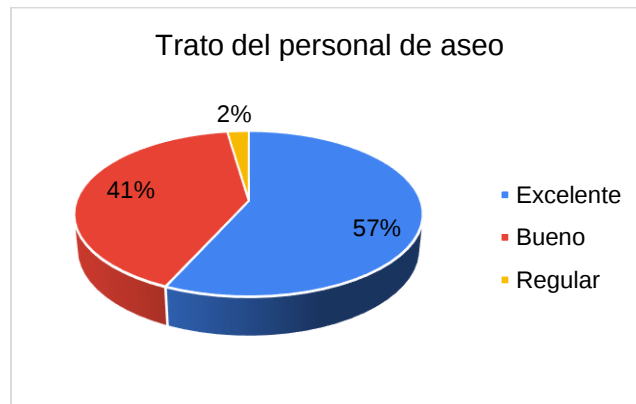


El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (86%), mientras que el (14%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (45%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (41%) es Bueno, el (13%) es Regular y el (1%) es Malo.

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

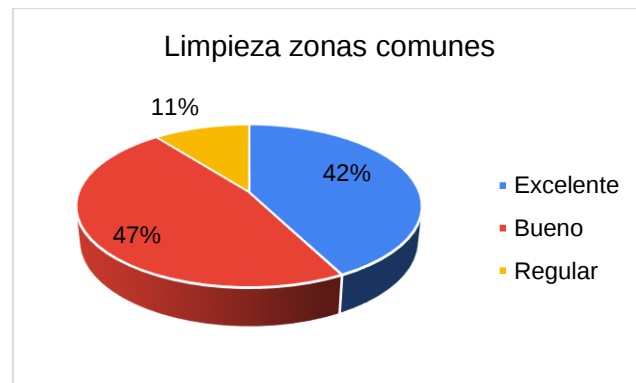


Trato del personal de aseo



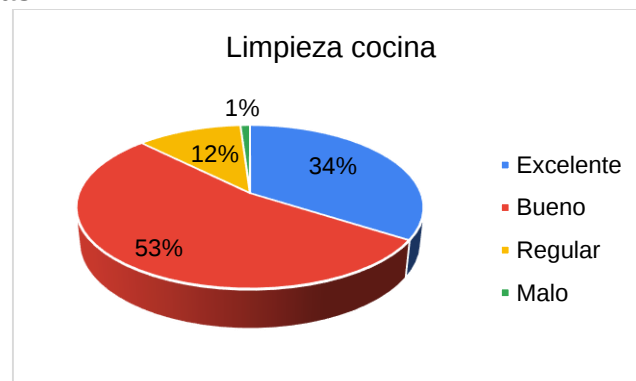
Respecto al trato del personal de aseo el (57%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (41%) que es Bueno, y un (2%) que es Regular.

Limpieza en Zonas comunes



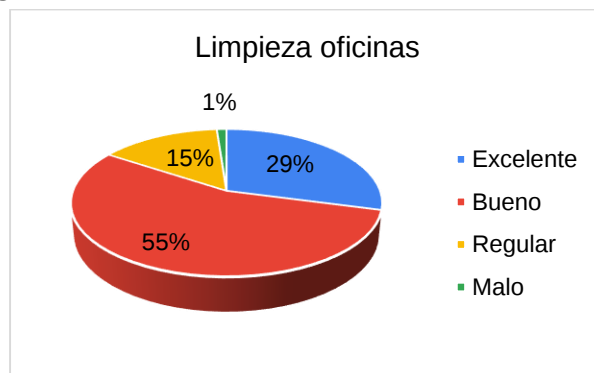
El (42%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (47%) que es Bueno, y un (11%) que es Regular.

Limpieza en Cocinas



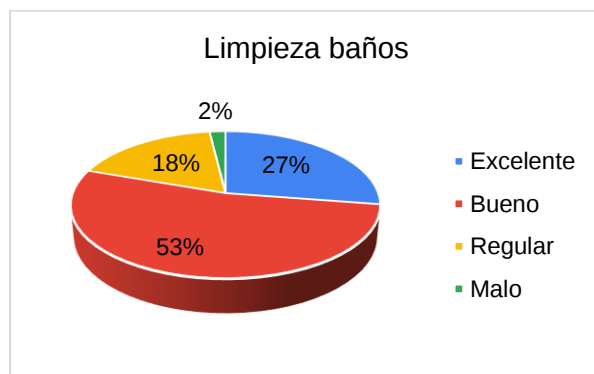
En relación a la limpieza en las cocinas el (34%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (53%) que es Bueno, un (12%) que es Regular y el (1%) restante considera que es Mala.

Limpieza en Oficinas



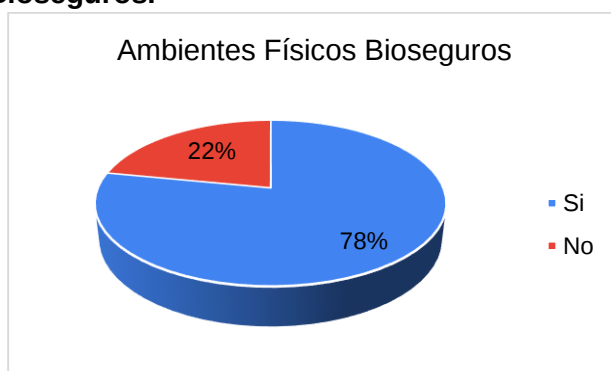
El resultado demuestra que el (29%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (55%) que es Bueno, el (15%) consideran que es Regular y un (1%) consideran que es Malo.

Limpieza en Baños



En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (27%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (53%) que es Bueno, un (18%) que es Regular y el (2%) restante considera que es Mala.

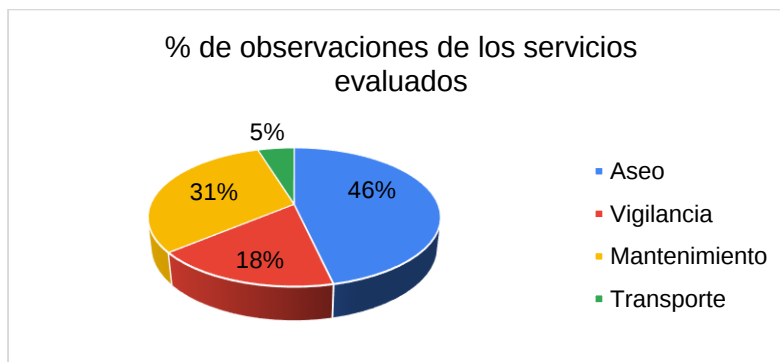
Ambientes físicos Bioseguros.



En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (78%) de los encuestados consideran que, Si es Bíoseguro, mientras que el (22%) consideran que No.

3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los servidores públicos, solo los servidores públicos presentaron un total de (125) observaciones sobre los servicios evaluados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de (58) observaciones que representan el (46%) de la totalidad presentada, seguido por el Servicio de Vigilancia con un (31%), Mantenimiento con un (18%) y por último el servicio de Transporte con el (5%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (21%) de las observaciones muestra que se debe mejorar el aseo en los baños, un (19%) indican que se deben desarrollar mejores estrategias de bioseguridad, el (14%) manifiestan que se deben suministrar elementos de aseo como jabón, papel, gel entre otros, de igual manera un (14%) revela que se debe mejorar el aseo en las oficinas, el (9%) declara que debe haber mayor regularidad en la limpieza de las aéreas comunes de trabajo, otro (9%) exponen observaciones de otros servicios, un (5%) de las observaciones propone realizar el aseo en horas no laborales para que se haga mejor, además el aseo también incluya los escritorios, otro (5%) insta en hacer capacitación a las personas de aseo frente a qué se debe hacer aseo más a fondo, posteriormente un (3%) declaran que las chicas del aseo cumple con su labor y son muy amables y por último, un (2%) considera que hay poco personal por piso, se debe asignar de acuerdo al número de trabajadores por piso.

En el servicio de Mantenimiento se presentaron treinta y nueve (39) observaciones donde el (26%) indican que hacen faltan elementos necesarios para prestar el servicio de mantenimiento ya que muchas veces a los funcionarios les toca comprarlos, un (23%) considera que se debe mejorar la oportunidad en el requerimiento del servicio, el (15%) manifiesta que se debe mejorar la calidad de los mantenimientos, otro (15%) revela que el servicio prestado fue cordial y oportuno, dado que son personas en función del servicio, diligente, amable y cordial, por otra parte, un (8%) señala otras observaciones ajenas al servicio, un (5%) aconseja que las instalaciones de la oficina de la Secretaria General ya está para remodelación, un (3%) piensa que se debe mantener un directorio actualizado del personal de mantenimiento otro (3%) cree que la actitud del señor que enviaron para el servicio eléctrico no fue muy amable y el (3%) restante opina que hay poco personal para atender las necesidades.

En el servicio de Vigilancia se presentaron veintidós (22) observaciones en el cual el (50%) de las observaciones reflejan que se deben mejorar los controles de ingreso y salida de personas, un (14%) considera que los vigilantes son amables, el trato es muy bueno, el saludo al ingreso es muy importante, el (9%) manifiestan que debe haber más vigilancia en los diferentes pisos, hay muchos vendedores y visitantes en los pisos, un (5%) insta en Implementar una política de mayor seguridad en el transporte de dispositivos electrónicos para evitar fugas de información y pérdida de equipos, otro (5%) cree que se debe ser más exigente en tiempos de elecciones, seguidamente un (5%) piensa que no es bueno el servicio, de igual forma un (5%) sugiere un mejor trato de los vigilantes y por ultimo un (5%) indican que se deben ser más rigurosos con el tapabocas.

Por último, en el servicio de transporte se presentaron seis (6) observaciones donde el (50%) manifiestan que se deben mejorar los vehículos ya que son muy viejos, un (33%) considera que se presta un buen servicio y por último el (17%) restante indica que se debe prestar atención a la alta velocidad aplicada al vehículo.

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 Gestión de Recursos Físicos fue del (89%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (11%), el servicio mejor evaluado fue el de transporte con un (96%) de satisfacción, el servicio con más baja calificación fue el de aseo con un (86%) de satisfacción.

En el servicio de Transporte los aspectos mejores evaluados fueron la puntualidad y la forma de conducir con un (98%) cada uno, le sigue el trato de personal y la limpieza de los vehículos con un (97%) y la limpieza de los vehículos presentó menor grado de satisfacción con el (89%), en este sentido los funcionarios encuestados perciben que se debe hacer una mejor limpieza en los vehículos para garantizar un mejor servicio.

El servicio de vigilancia refleja un (91%) de satisfacción general, el aspecto mejor evaluado fue el Trato del personal de vigilancia con un (97%) de satisfacción, el Control de ingreso y salida de personas y equipos fue el aspecto con menor calificación un (86%) de satisfacción, por lo cual se deben adoptar medidas con el fin de mejorar el procedimiento de ingreso y salidas de personas y equipos en el palacio san Francisco de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por su parte, en el servicio de mantenimiento presenta una satisfacción general del (89%), el aspecto mejor evaluado fue el trato del personal con un (96%) de satisfacción, mientras que la Oportunidad en la atención del requerimiento fue el aspecto con menor calificación con un (86%) de satisfacción, en este sentido se observan oportunidades de mejora en el proceso.

Por último, el servicio de aseo presentó una satisfacción general del (86%), donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal con un (98%) y la Limpieza zonas comunes con un (89%) de satisfacción, mientras que el servicio de limpieza en los baños y

el ambiente físico Bioseguro son los aspectos que presentaron menor grado de satisfacción con el (80%) y (78%) respectivamente.

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:

- Buscar alternativas tendientes a generar ambientes físicos Bioseguros, teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción es del (78%).
- Realizar reunión con el contratista y los conserjes que prestan el servicio de aseo con el objetivo de buscar estrategias tendientes a mejorar en la limpieza de los baños, dado que la satisfacción de este servicio fue del (80%).
- Revisar el aspecto de la limpieza en oficinas ya que la satisfacción de este servicio fue del (84%).
- En el servicio de mantenimiento revisar el aspecto de la Oportunidad en la atención del requerimiento, dado que el mismo tiene un (86%) de satisfacción.
- Valorar la calidad del servicio del mantenimiento con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios, puesto que este aspecto tiene un (87%) de satisfacción.
- Realizar reunión con el contratista de vigilancia con el fin de adoptar medidas para mejorar el procedimiento de ingreso y salidas de personas y equipos en el palacio san Francisco de la Gobernación del Valle del Cauca, considerando que la satisfacción de este aspecto fue del (88%).
- Mejorar la limpieza de los vehículos, en vista de que este aspecto presentó un (89%) de satisfacción.
- Socializar los resultados con los responsables de los servicios y en los que están bien evaluados, que continúen trabajando como lo vienen haciendo.