INFORME

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

Septiembre 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
Limpieza del vehículo 8
Manejo de complicaciones 8
Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura 9
Uso del servicio de mantenimiento 9
Trato del personal de mantenimiento 9
Calidad del mantenimiento 10
Oportunidad en la atención del requerimiento 10
Servicio de Vigilancia 10
Trato del personal de vigilancia. 11
Percepción del servicio de vigilancia 11
Control de ingreso y salida de personas y equipos 11
Servicio de Aseo 12
Trato del personal de aseo 12
Limpieza en Cocinas 12
Limpieza en Zonas comunes 13
Ambientes físicos Bíoseguros 13
Limpieza en Oficinas 13
Limpieza en Baños 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 optimizar su desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus usuarios tanto internos como externos, quienes para efectos del presente informe se entenderán como partes interesadas.

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

a) Las partes interesadas que sean pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.

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

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

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

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

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 septiembre de 2022 el proceso en mención realizó el cálculo de las muestras mediante la técnica de muestreo 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 71 encuesta a los servidores públicos y 25 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 mes de septiembre de 2022 se aplicaron un total de 96 encuestas a los usuarios del proceso M9-P1 ADMINISTRAR BIENES Y SERVICIOS GENERALES, con la finalidad de medir la satisfacción en los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia.

Tipo de usuario	Número de personas evaluadas
Ciudadano	25
Contratista	34
Funcionarios de Planta	37
Total	**96**

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	80	83%
Vigilancia	58	60%
Mantenimiento Infraestructura	51	53%
Transporte	22	23%

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

I. Nivel general de Satisfacción

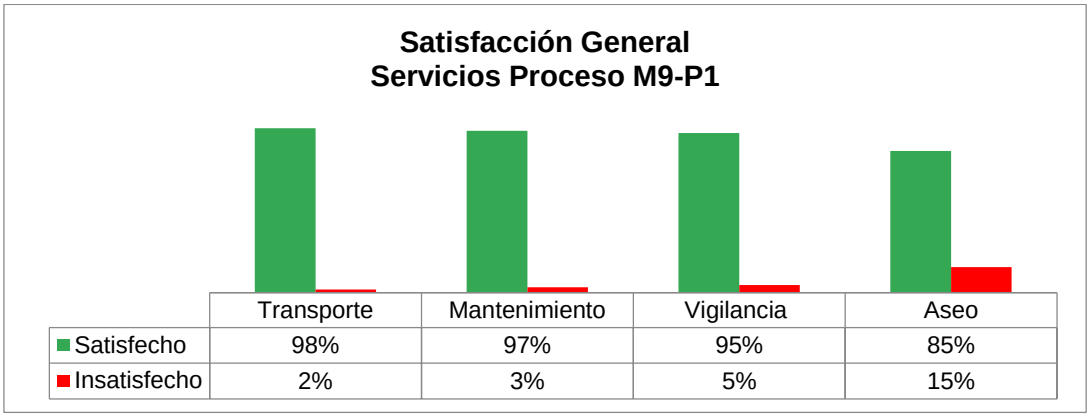
Para calcular el nivel general de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por proceso M9-P1 ADMINISTRAR BIENES Y SERVICIOS GENERALES, se aplicó la técnica estadística de ponderación, toda vez que hay servicios que fueron más evaluados que otros. Para lo anterior, se multiplicaron los 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 (92%) mientras que el nivel de insatisfacción presenta un (8%).

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 ciudanía frente a la prestación de los servicios de Aseo, Mantenimiento, Transporte y Vigilancia muestra lo siguiente:

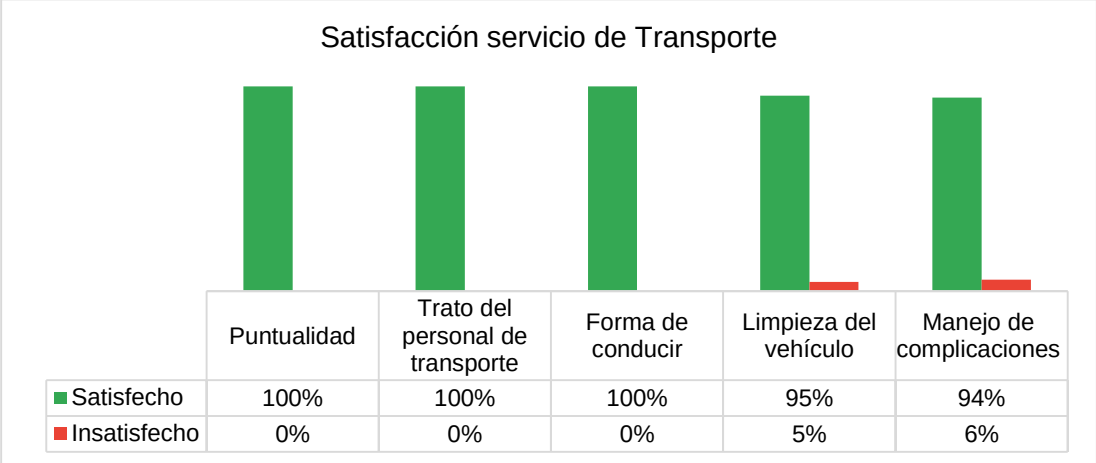


	Transporte	Mantenimiento	Vigilancia	Aseo
Satisfecho	98%	97%	95%	85%
Insatisfecho	2%	3%	5%	15%

Se observa que los servicios de transporte, mantenimiento y vigilancia 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.

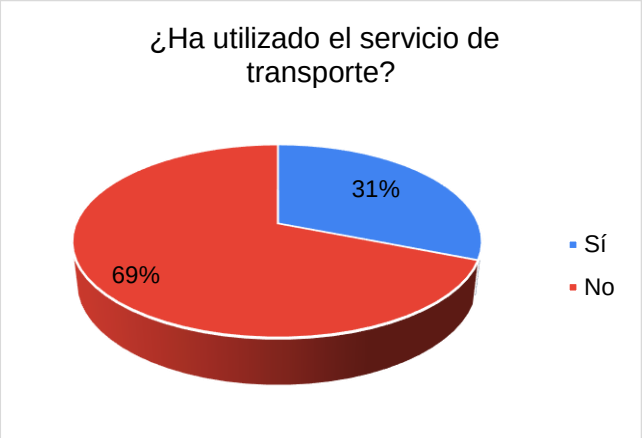


	Puntualidad	Trato del personal de transporte	Forma de conducir	Limpieza del vehículo	Manejo de complicaciones
Satisfecho	100%	100%	100%	95%	94%
Insatisfecho	0%	0%	0%	5%	6%

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 (64%) de los servidores públicos encuestados consideran que el servicio es Excelente, el (34%) que es Bueno y un (2%) lo consideran Regular.

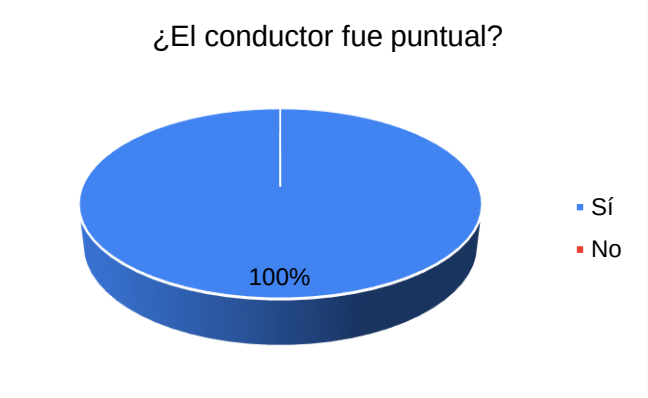
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Transporte los resultados son los siguientes:

¿Ha utilizado el servicio de transporte?



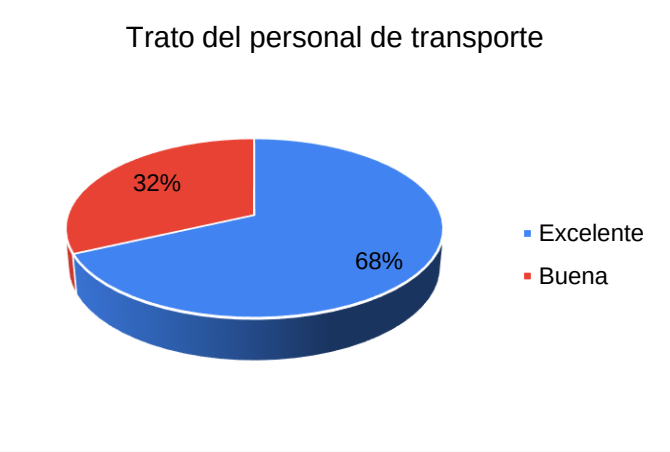
Respecto a la pregunta el (69%) de los funcionarios encuestados respondieron que No, mientras que el (31%) restante respondieron que Sí.

Puntualidad



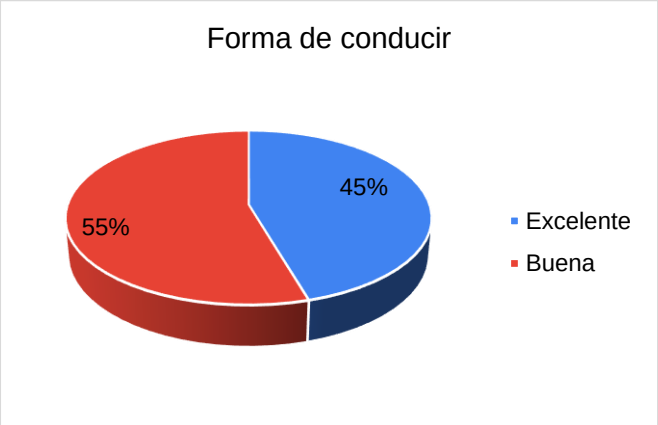
Respecto a la pregunta el (100%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí.

Trato del personal de transporte



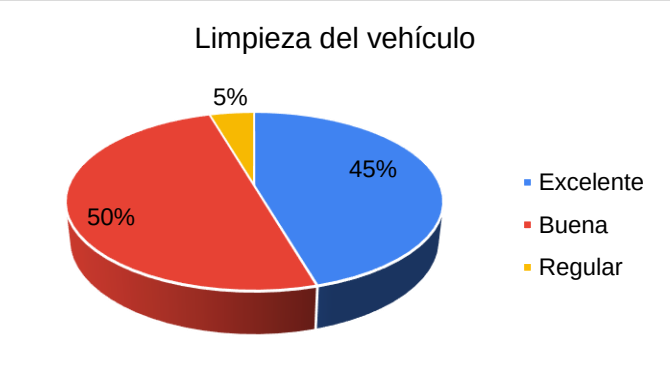
En relación con la pregunta planteada, Se encuentra, que el (68%) de los funcionarios consideran que es Excelente y el (32%) que es Bueno.

Forma de conducir



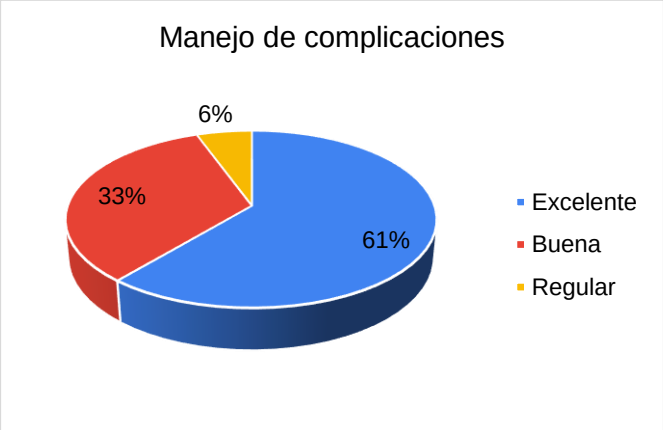
El (45%) de los funcionarios consideran que la forma de conducir del conductor es Excelente y el (55%) que es Buena.

Limpieza del vehículo



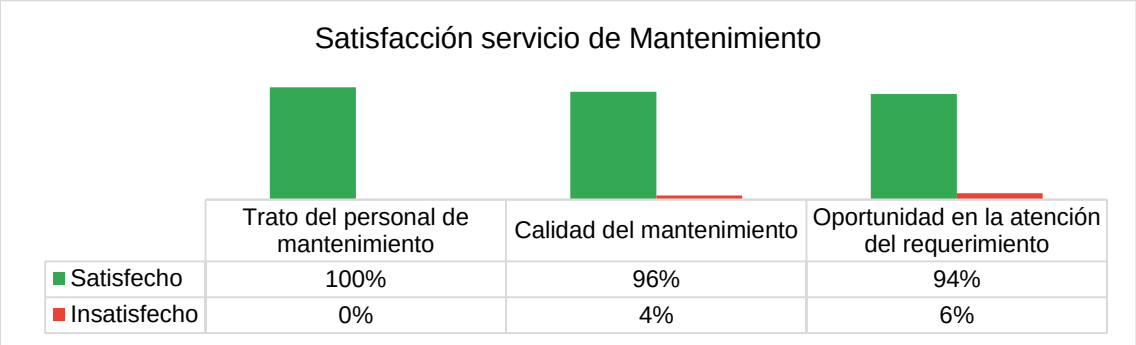
El (45%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (50%) que es Buena y un (5%) consideran que fue Regular.

Manejo de complicaciones



En relación con la pregunta planteada el (61%) de los funcionarios consideran que es Excelente, el (33%) que es Bueno y un (6%) consideran que fue Regular.

Servicio de Mantenimiento en la Infraestructura

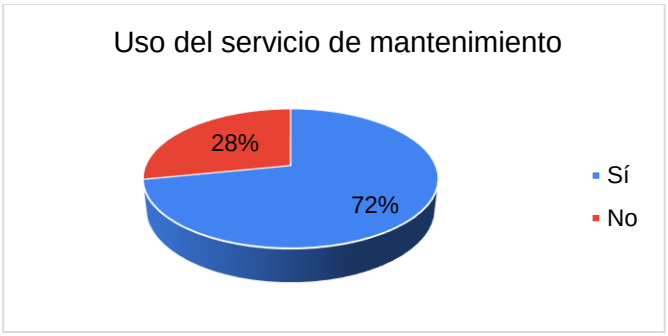


	Trato del personal de mantenimiento	Calidad del mantenimiento	Oportunidad en la atención del requerimiento
Satisfecho	100%	96%	94%
Insatisfecho	0%	4%	6%

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 (33%) de los servidores públicos encuestados consideran que es Excelente, el (64%) que es Bueno, el (3%) lo considera Regular y el (1%) restante que es Malo.

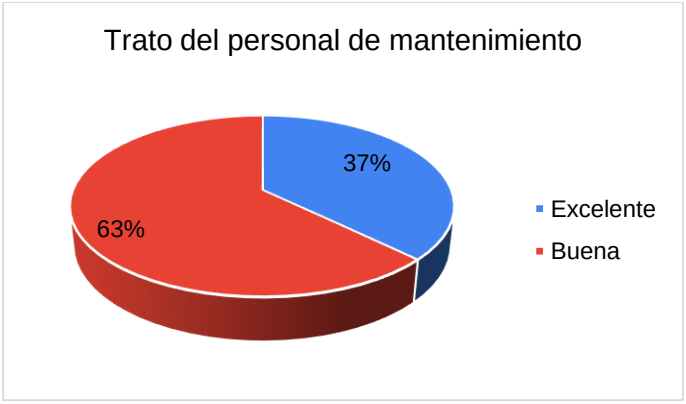
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Mantenimiento los resultados son los siguientes:

Uso del servicio de mantenimiento



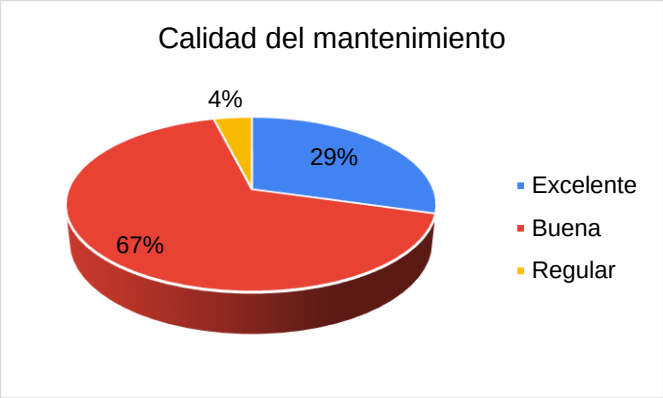
Respecto a la pregunta ¿Ha utilizado el servicio de mantenimiento de la entidad? el (72%) de los funcionarios encuestados respondieron que Sí. mientras que el (28%) restante respondieron que No.

Trato del personal de mantenimiento



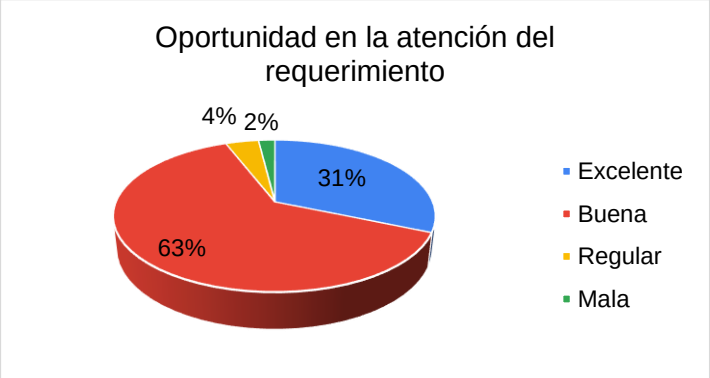
Con relación a la pregunta el (37%) de los funcionarios consideran que es Excelente y el (63%) que es Bueno.

Calidad del mantenimiento



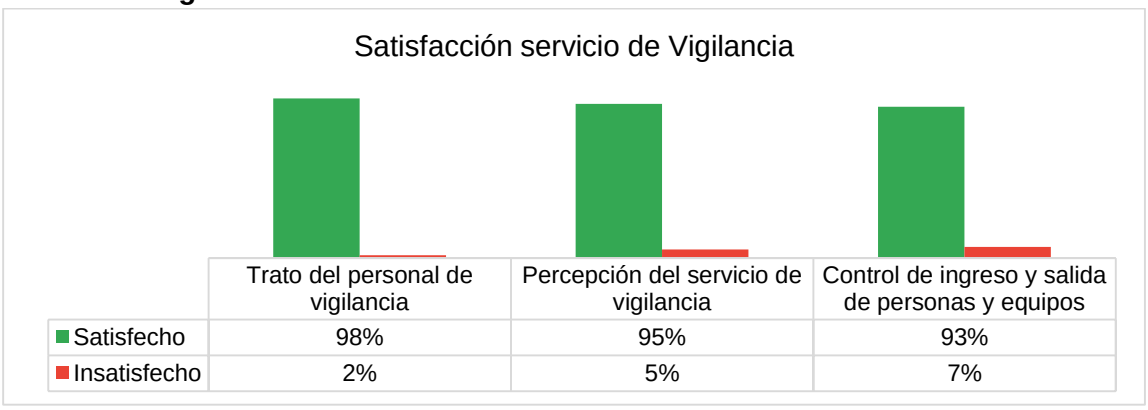
En relación a la valoración de la calidad del mantenimiento prestado se encuentra, que un (29%) de los funcionarios piensa que es Excelente, el (67%) que es Buena y un (4%) considera que es Regular.

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 el (31%) de los funcionarios considera que es Excelente, el (63%) que es Buena, el (4%) que es Regular y un (2%) que es Mala.

Servicio de Vigilancia



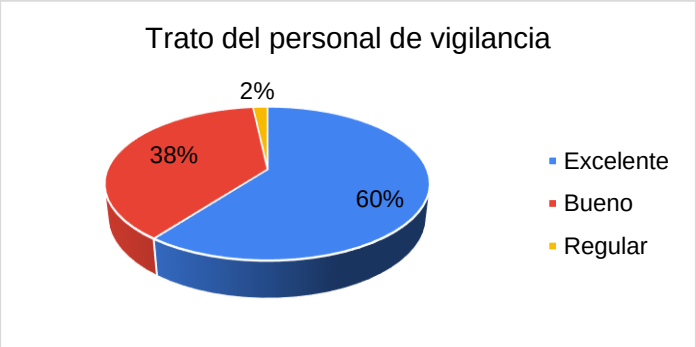
	Trato del personal de vigilancia	Percepción del servicio de vigilancia	Control de ingreso y salida de personas y equipos
Satisfecho	98%	95%	93%
Insatisfecho	2%	5%	7%

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 (51%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (44%) que es Bueno, el (4%) que es Regular y un (1%) lo considera Malo.

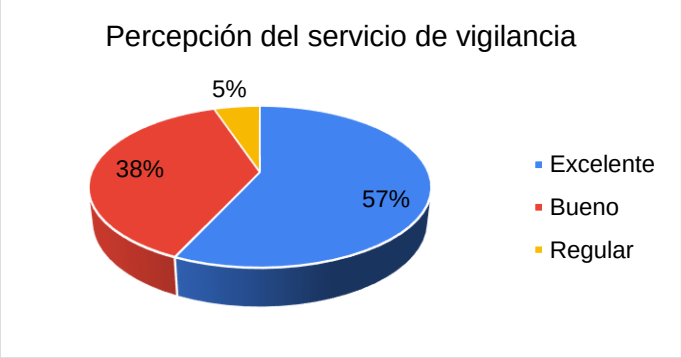
Respecto a cada pregunta planteada en el servicio de Vigilancia los resultados son los siguientes:

Trato del personal de vigilancia.



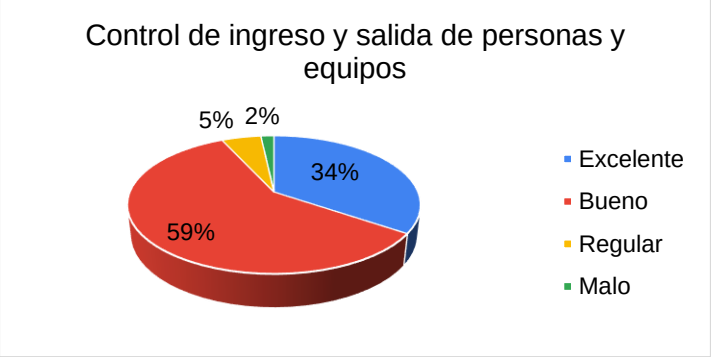
Para el (60%) de los encuestados consideran que el trato (amabilidad y respecto) del personal de vigilancia es Excelente, el (38%) que es Bueno y un (2%) que es Regular.

Percepción del servicio de vigilancia



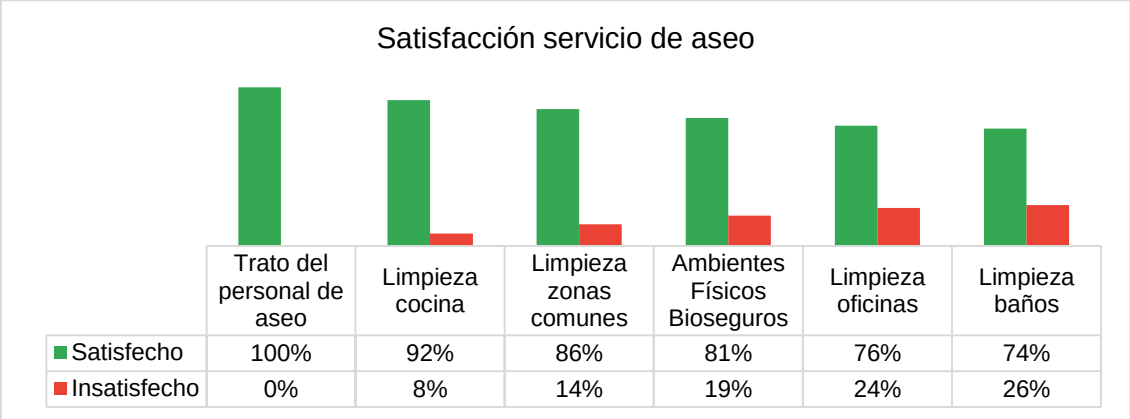
Se encuentra, que un (57%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (38%) consideran que es Bueno y un (5%) restante considera que es Regular.

Control de ingreso y salida de personas y equipos



En relación con la pregunta planteada el (34%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (59%) que es Bueno, un (5%) Regular y el (2%) restante lo consideran Malo.

Servicio de Aseo

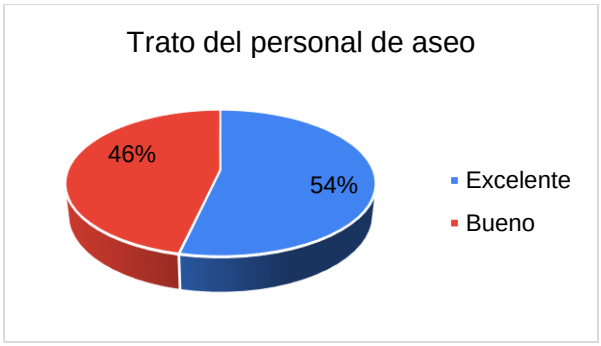


	Trato del personal de aseo	Limpieza cocina	Limpieza zonas comunes	Ambientes Físicos Bioseguros	Limpieza oficinas	Limpieza baños
Satisfecho	100%	92%	86%	81%	76%	74%
Insatisfecho	0%	8%	14%	19%	24%	26%

El nivel de satisfacción general percibido frente al servicio de aseo es del (85%), mientras que el (15%) presenta insatisfacción, lo anterior se da teniendo en cuenta que el (36%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (49%) que es Bueno, el (10%) que es Regular y el (5%) restante que es Malo.

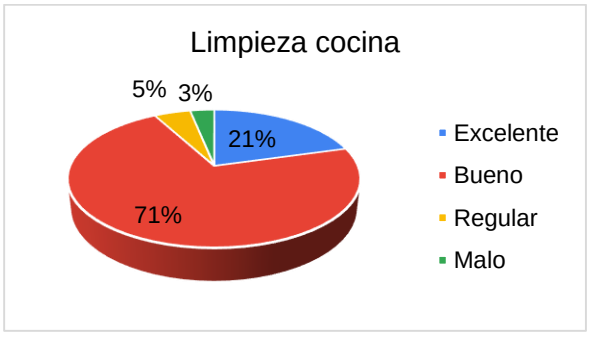
Respecto a cada pregunta planteada en el Servicio de Aseo los resultados son los siguientes:

Trato del personal de aseo



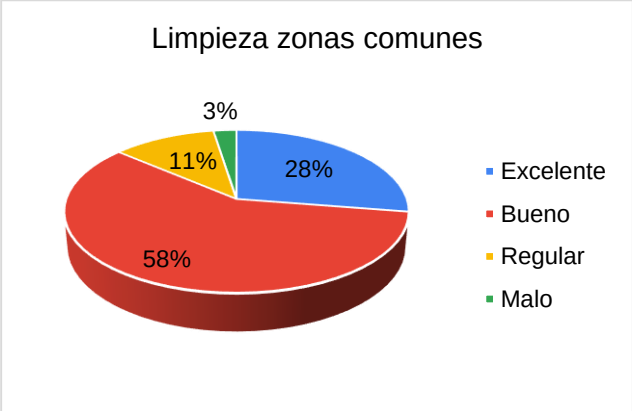
Respecto al trato del personal de aseo el (54%) de los encuestados consideran que es Excelente y el (46%) que es Bueno.

Limpieza en Cocinas



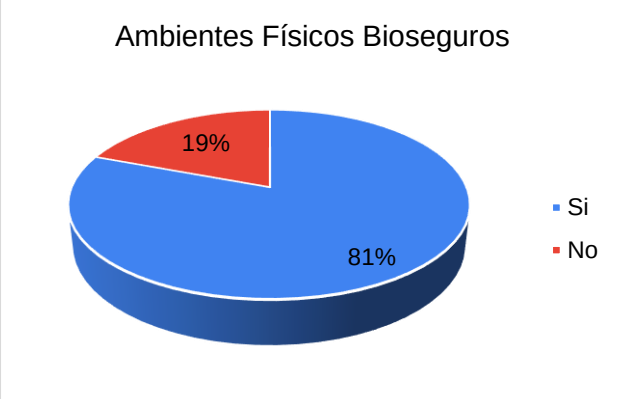
Con relación a la limpieza en las cocinas el (21%) de los funcionarios consideran que el servicio es Excelente, el (71%) que es Buena, un (5%) que es Regular y el (3%) restante que es Mala.

Limpieza en Zonas comunes



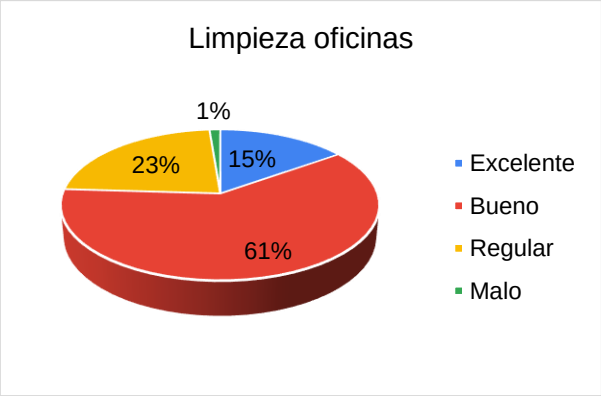
El (28%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (58%) consideran que es Buena, un (11%) que es Regular y el (3%) restante que es Mala.

Ambientes físicos Bíoseguros



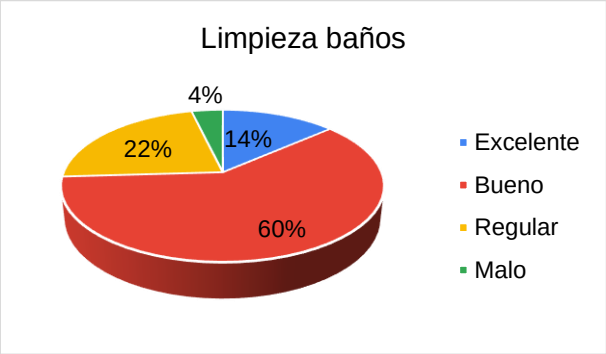
En relación con a la bioseguridad de los ambientes físicos de la entidad, se encontró, que el (81%) de los encuestados consideran que, Sí es Bíoseguros, mientras que el (19%) consideran que No.

Limpieza en Oficinas



El resultado demuestra que el (15%) de los encuestados consideran que la limpieza en las oficinas es Excelente, el (61%) que es Buena, el (23%) que es Regular y un (1%) que es Mala.

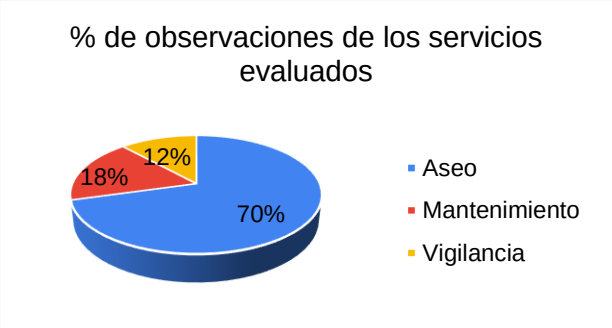
Limpieza en Baños



En relación con la pregunta planteada, se encuentra, que el (14%) de los encuestados consideran que es Excelente, el (60%) que es Bueno, el (22%) que es Regular y el (4%) que es Malo.

3. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS.

De las encuestas realizadas a la ciudadanía y a los servidores públicos, se presentaron un total de (17) observaciones en los servicios prestados, de la siguiente manera:



El servicio de Aseo presentó un total de doce (12) observaciones que representan el (70%) de la totalidad presentada, el servicio de Mantenimiento presentó tres (3) observaciones que representan el (18%) y finalmente el servicio Vigilancia presentó dos (2) observaciones que representan el (12%).

En el servicio de Aseo se destaca que el (25%) de las observaciones consideran que debe mejorar el servicio en los baños, es inadecuado debido a que mantiene en un estado deplorable, nunca están limpios y huelen feo, un (17%) insta en corregir la limpieza de ventanas externas y rincones aledaños a la gobernación, por donde está estatua de Galán en ese cuartico no hacen aseo y está muy sucio, otro (17%) solicita mejor limpieza en los cubículos de trabajo y realizarlo a primera hora de la mañana, un (8%) declara que no hay suficiente jabón, ni toallas para secarse las manos, ni papel higiénico en los baños, otro (8%) piensa que el aseo debe ser integral, no solo barrer, trapear y votar basuras y limpieza general quien lo hace?, seguidamente un (8%) indica que la Oficina Territorial Norte Cartago no cuenta con un lugar idóneo como para preparar un tinto, consecutivamente un (8%) revela la urgente necesidad de que el aseo sea diario y finalmente el (8%) restante señala que hay permanente reconstrucción.

El servicio de Mantenimiento presenta tres (3) observaciones donde el (67%) de las mismas manifiesta que el servicio es excelente y los funcionarios son amables y el (33%) restante indican que se debe asegurar que tengan los elementos básicos para el mantenimiento, lámparas, tornillos, chapas etc.

Finalmente el servicio de Vigilancia presentó dos (2) observaciones del cual el (50%) solicita que revisen de verdad al ingreso, no sobar bolsos y el otro (50%) restante sugiere alternar al personal de vigilancia.

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 (92%), el nivel de insatisfacción general frente a los productos o servicios es del (8%), los servicios mejores evaluados fueron transporte y mantenimiento con el (98%) y el (97%) de satisfacción respectivamente, por su parte el servicio de vigilancia obtuvo un (95%) de satisfacción y el servicio con menor grado de satisfacción es aseo con el (85%).

El servicio de Transporte presenta un (98%) de satisfacción general y los aspectos mejores evaluados fueron la puntualidad, el trato del personal de transporte 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 (94%) 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 oportunidad en la atención del requerimiento con un (94%) fue el aspecto con menor grado de satisfacción.

De igual forma, el servicio de Vigilancia refleja un (95%) de satisfacción general donde el aspecto mejor evaluado fue el Trato del personal de vigilancia con el (95%) de satisfacción, por su parte el Control de ingreso y salida de personas y equipos fue el aspecto de menor grado de satisfacción con el (93%).

Por último, el servicio de Aseo presentó una satisfacción del (85%) donde los aspectos mejores evaluados fueron el Trato del personal de aseo con el (100%) y la Limpieza en las cocinas con (92%) de satisfacción, mientras que la limpieza en las oficinas y limpieza en los baños con el (76%) y (74%) respectivamente fueron los aspectos con menor grado satisfacción.

5. RECOMENDACIONES GENERALES

Teniendo en cuenta que 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:

- Desarrollar acciones de mejoras para el servicio de aseo en los baños dado que el porcentaje de satisfacción es del (74%)
- Implementar acciones para mejorar el servicio de aseo en las oficinas teniendo en cuenta que el porcentaje de satisfacción es del (76%)
- Efectuar labores para fomentar Ambientes Físicos Bíoseguros considerando que el porcentaje de satisfacción en este aspecto es del (81%)
- 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 (93%) de satisfacción
- Efectuar 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 (94%)
- Continuar con las acciones implementadas en el aspecto de calidad de los mantenimientos dado que este aspecto presenta un (96%) de satisfacción
- Promover acciones en el aspecto manejo de las complicaciones en vista que este presenta un (94%) 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.