



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

COMITÉ DE PLANEACIÓN

**INFORME DE SEGUIMIENTO ENCUESTAS CLIENTE INTERNO
II TRIMESTRE**

VIGENCIA 2018

INTRODUCCIÓN

El Concejo Municipal de Santiago de Cali, en su proceso de mejora continua basado en su política de calidad, buscando la eficacia, eficiencia y efectividad en su gestión administrativa, mejorando su desempeño y la optimización del servicio prestado, que responden a las necesidades y expectativas de los clientes, que para este análisis serán los funcionarios de la Corporación.

Una de las medidas adoptadas para mejorar el desempeño y fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad, el Concejo Municipal de Santiago de Cali, realiza seguimiento a la satisfacción del cliente interno, respecto del cumplimiento de sus solicitudes.

A continuación, presentamos un análisis de las Encuestas de Satisfacción de Partes Interesadas realizadas por todos los procesos de la Corporación. Este análisis pretende conocer el grado de satisfacción de los funcionarios e identificar las debilidades que se puedan presentar en los sistemas de atención dentro de los procesos.

1. Objetivo de la Encuesta

Medir el grado de satisfacción de los funcionarios del Concejo Municipal de Santiago de Cali, que accedan a los diferentes servicios que prestan los procesos, con el fin de identificar acciones de mejora en lo relacionado con la atención.

2. Alcance

La encuesta se aplica a los funcionarios del Concejo Municipal de Santiago de Cali, con seguimiento trimestral.

3. Herramienta de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de encuesta escrita, en un cuestionario formulado por 5 preguntas de tipo cerradas de escala, para ser aplicada a cada uno de los funcionarios que accedan a algún servicio de cada uno de los procesos de la Corporación.

La escala valorativa es:

1 = MALO 2 = REGULAR 3 = ACEPTABLE 4 = BUENO 5 = EXCELENTE

Las preguntas son:

- ¿La Actitud y la Atención, al solicitar la prestación del servicio fue?
- ¿La información que le suministraron fue?
- ¿La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?
- ¿La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?
- Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado

4. Procesos Encuestadores

- **Procesos Estratégicos:** Dirección Estratégica (P1) y Comunicaciones y Relaciones Corporativas (P2)
- **Procesos Misionales:** Control Político (P3), Trámite a Proyectos de Acuerdo (P4)

- **Procesos de Apoyo:** Dirección Administrativa y Financiera (P5), Gestión de Talento Humano (P6), Gestión Documental (P 7), Recursos Físicos (P8), Gestión Jurídica (P9) y Gestión Informática (P10).
- **Procesos de Evaluación y Control:** Control Interno (P11)

Nota: El proceso Control Interno Disciplinario (P12). No presenta encuestas porque dice que los clientes internos de este proceso no salen satisfechos en muchas ocasiones.

5. Análisis de Satisfacción de Partes Interesadas (Cliente Interno) Segundo Trimestre de 2018 Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali

Se presentan los principales resultados obtenidos en la Encuesta de Cliente Interno de los procesos de la Corporación, realizada para evaluar la prestación del servicio al interior del Concejo Municipal de Santiago de Cali, durante el periodo Abril a Junio de 2018, teniendo en cuenta la información suministrada por los servidores de las distintas Áreas de la Entidad y la siguiente ficha técnica:

| | |
|-----------------------------|---|
| METODOLOGIA | La encuesta se realiza de manera escrita por cada proceso al prestar un servicio o dar alguna información al interior de la Corporación |
| TEMAS | Actitud y atención, información y satisfacción del cliente interno |
| FECHA DE APLICACIÓN | Del 2 de Abril al 29 de Junio de 2018 |
| PERIODO EVALUADO | Segundo Trimestre de 2018 |
| POBLACIÓN ENCUESTADA | 301 |

1. Tipo de Clientes

- Concejales
- Unidades de Apoyo Normativo
- Personal Administrativo de Planta
- Contratistas de Prestación de Servicio para el Área Administrativa.

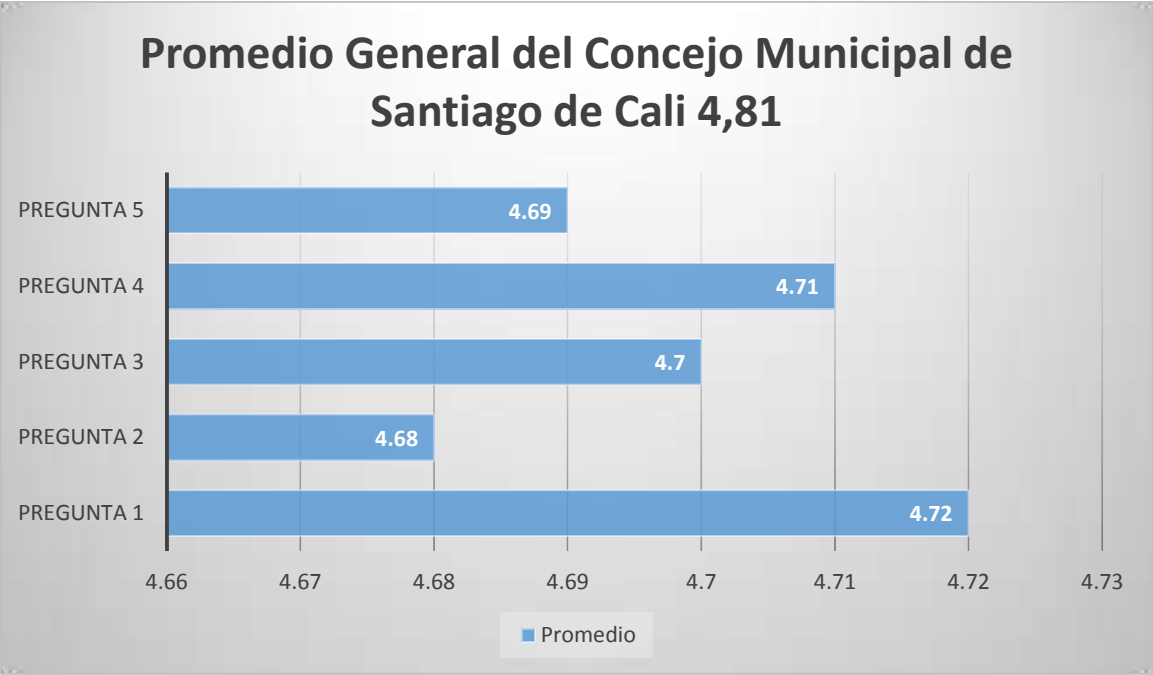
Se realizó a los funcionarios y contratistas de prestación de servicios de la Corporación para medir el grado de satisfacción de los servicios internos que se prestan en las diferentes oficinas del Concejo.

De acuerdo con los informes presentados por los procesos, se obtuvo los siguientes resultados, teniendo en cuenta que:

El promedio de calificación de cada una de las preguntas realizadas en la encuesta por procesos y número de encuestas:

| <i>Preguntas</i> | <i>P1</i> | <i>P2</i> | <i>P3</i> | <i>P4</i> | <i>P5</i> | <i>P6</i> | <i>P7</i> | <i>P8</i> | <i>P9</i> | <i>P10</i> | <i>P11</i> | <i>TOTAL</i> |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|--------------|
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|--------------|

| | | | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1. La Actitud y la Atención, al solicitar la prestación del servicio fue?. | 4.70 | 4.29 | 4.40 | 4.75 | 4.94 | 4.84 | 4.95 | 4.90 | 4.92 | 4.44 | 4.90 | 4.72 |
| 2. La información que le suministraron fue? | 4.80 | 4.29 | 4.30 | 4.75 | 4.91 | 4.82 | 4.93 | 4.90 | 4.85 | 4.44 | 4.50 | 4.68 |
| 3. La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue? | 4.80 | 4.25 | 4.35 | 4.70 | 4.88 | 4.79 | 4.93 | 4.90 | 4.90 | 4.47 | 4.90 | 4,7 |
| 4. La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue? | 4.85 | 4.20 | 4.35 | 4.75 | 4.82 | 4.79 | 4.90 | 4.90 | 4.87 | 4.44 | 5.00 | 4,71 |
| 5. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado. | 4.80 | 4.33 | 4.35 | 4.75 | 4.81 | 4.82 | 4.95 | 4.90 | 4.87 | 4.44 | 4.60 | 4.69 |
| TOTAL PRO-MEDIO | 4.79 | 4.79 | 4.83 | 4.74 | 4.81 | 4.81 | 4.9 | 4.90 | 4.88 | 4.74 | 4.78 | 4.81 |
| Total No. de encuestas | 20 | 24 | 18 | 20 | 34 | 38 | 43 | 25 | 39 | 30 | 10 | 301 |

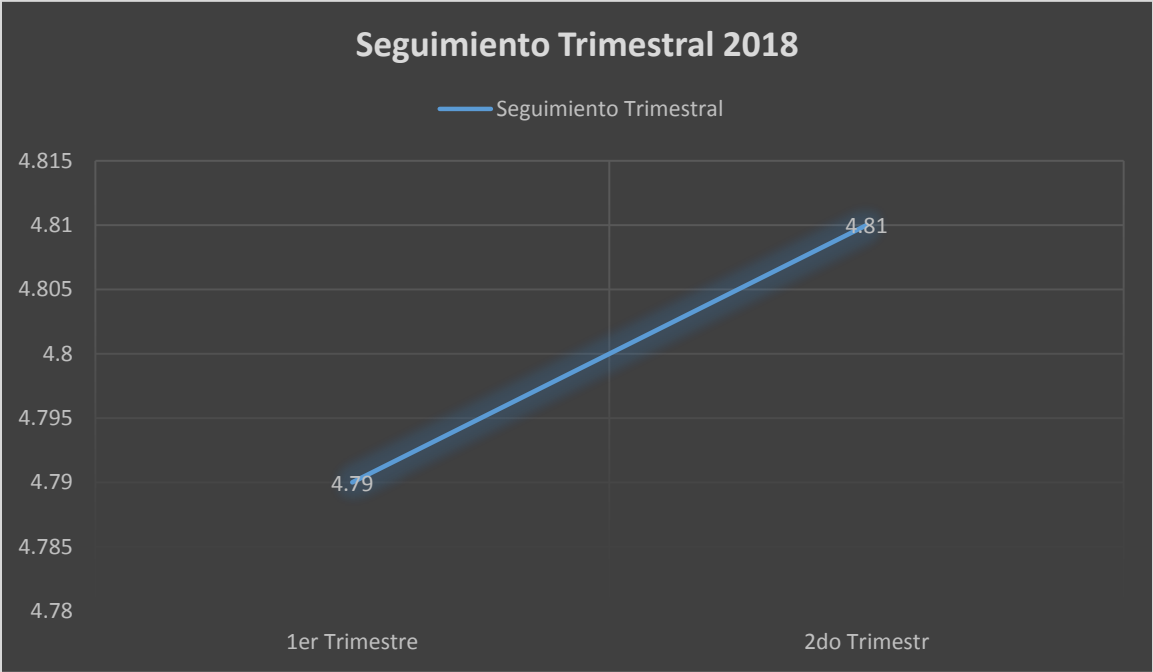


Nivel de Satisfacción de las Partes Interesadas (Cliente Interno) es de 4,81 o sea 96% de Satisfacción General del Concejo Municipal de Santiago de Cali.

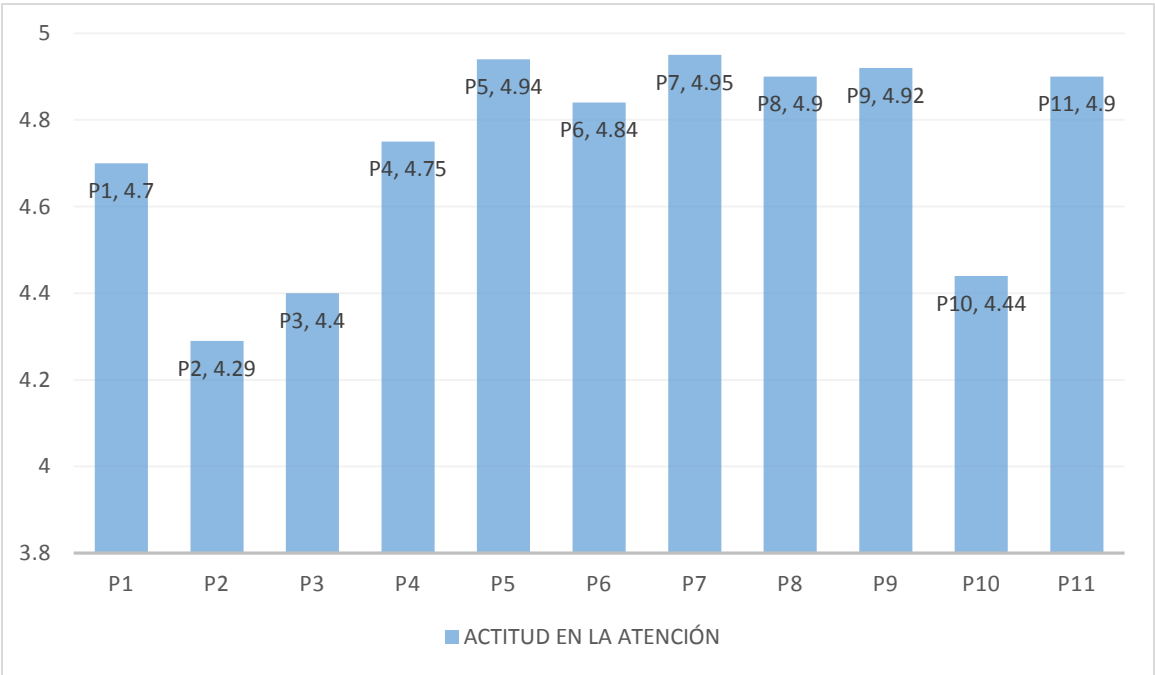
SEGUIMIENTO ANUAL

| PRIMER TRIMESTRE 2018 | SEGUNDO TRIMESTRE 2018 |
|-----------------------|------------------------|
| 4,79 | 4,81 |

El aumento en la satisfacción de nuestros clientes internos en lo que va corrido del 2018, demuestra el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la Corporación, gracias al entorno seguro, donde se le ayuda a alcanzar sus metas asistenciales, técnicas y profesionales, apoyando sus capacidades, aptitudes, talentos y conocimientos, brindando un clima organizacional que permite desarrollar los conocimientos adquiridos, resaltando la disposición de los mismos en la realización de las actividades, la reducción de los tiempos en la solicitudes, la calidad en la información que se socializa, la amabilidad, la creatividad a la hora de la atención.

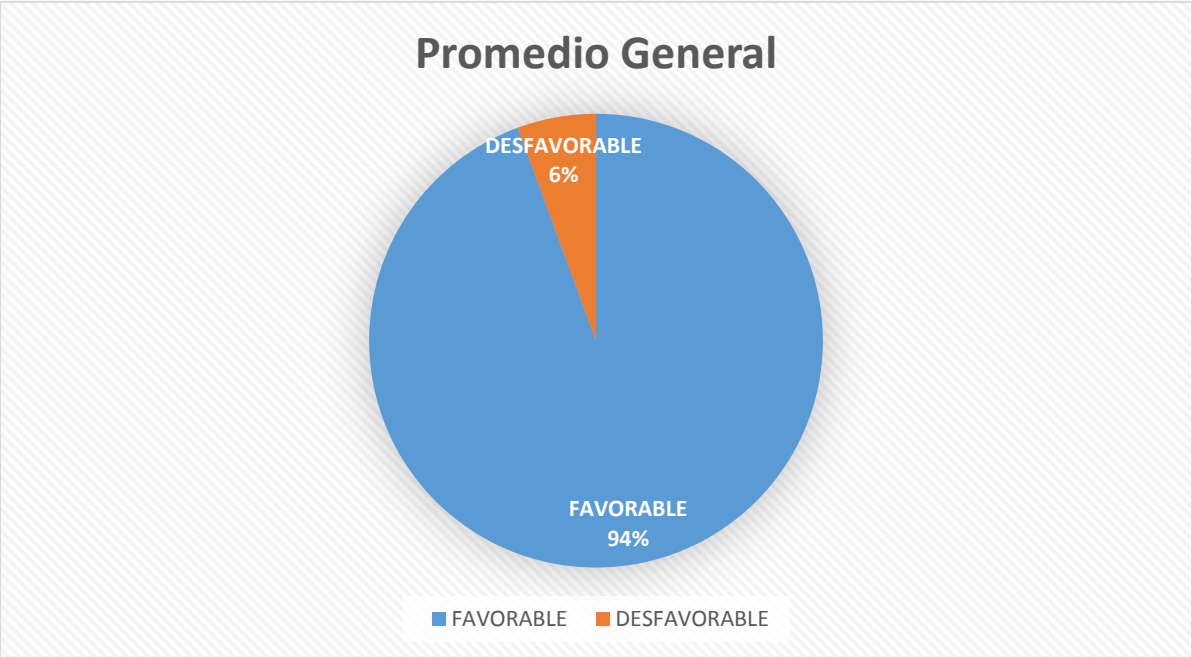


ACTITUD EN LA ATENCIÓN



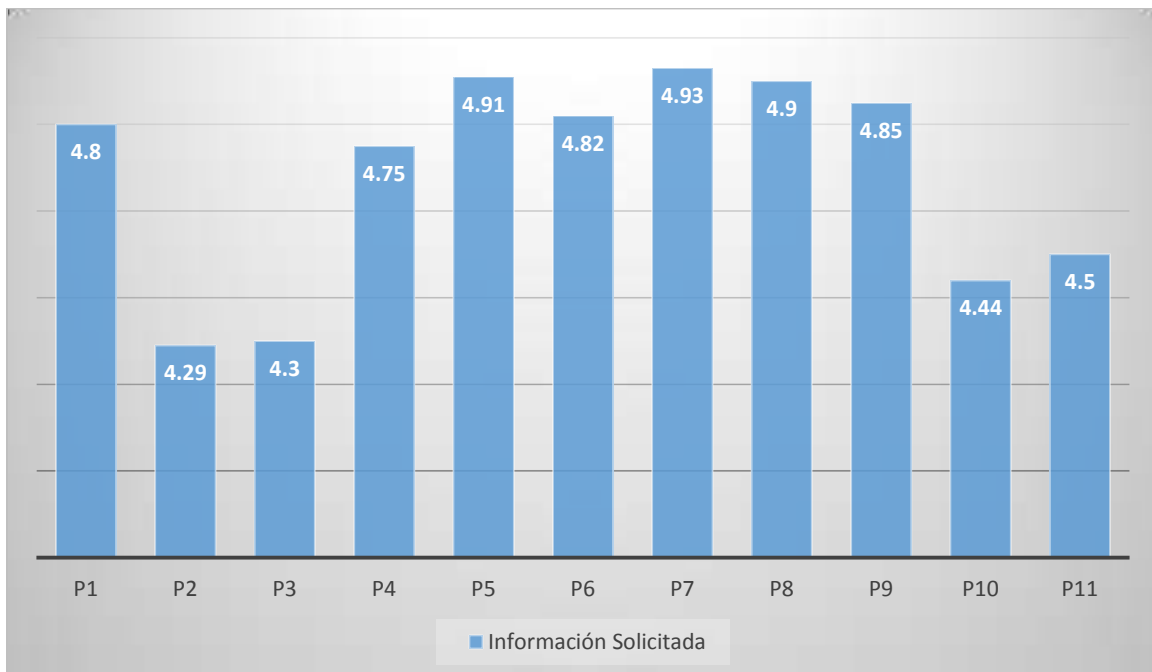
En cuanto la actitud del funcionario al que se le solicita la información dentro del proceso todos con un promedio superior a 4 (Bueno), podemos observar una buena percepción por parte de los funcionarios, siendo el proceso P7 (4,95 = Bueno) el de mejor calificación y P2 el de menor calificación (4,29 = Bueno)

ACTITUD EN LA ATENCIÓN



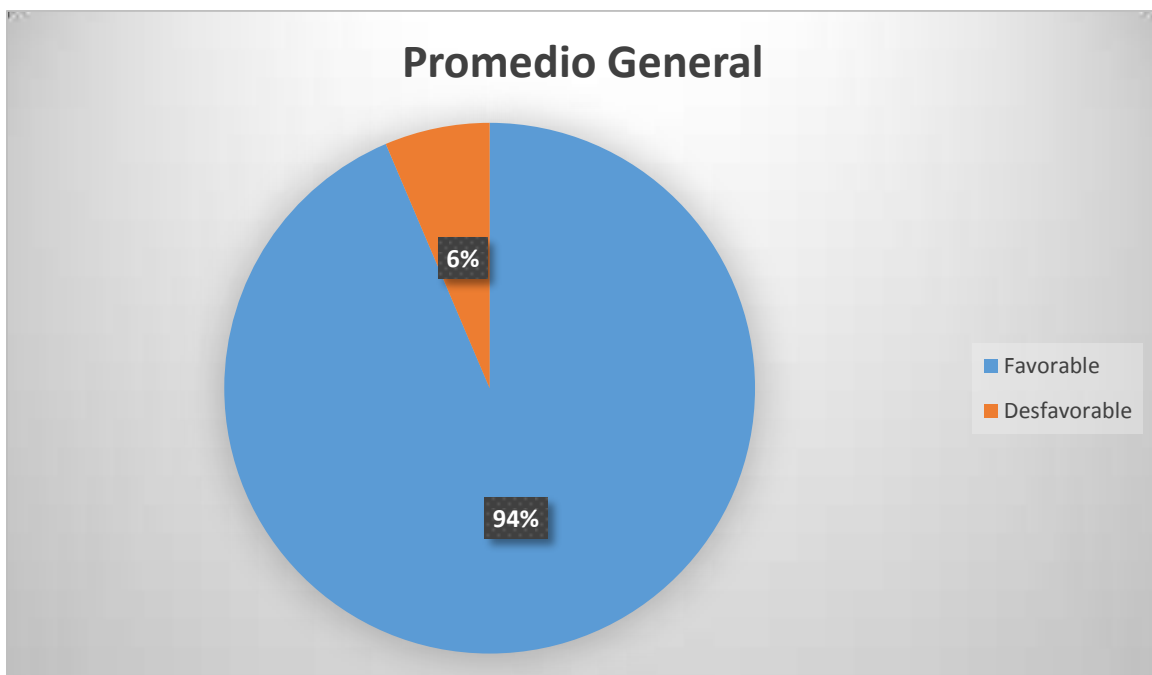
Los usuarios que solicitan servicios de los procesos de la Corporación, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 94% de favorabilidad vs un 6 % desfavorabilidad, que suman un 100% reflejando este porcentaje que los funcionarios del Concejo Municipal de Santiago de Cali, atienden adecuadamente los usuarios que solicitan servicios a la corporación.

INFORMACIÓN SOLICITADA



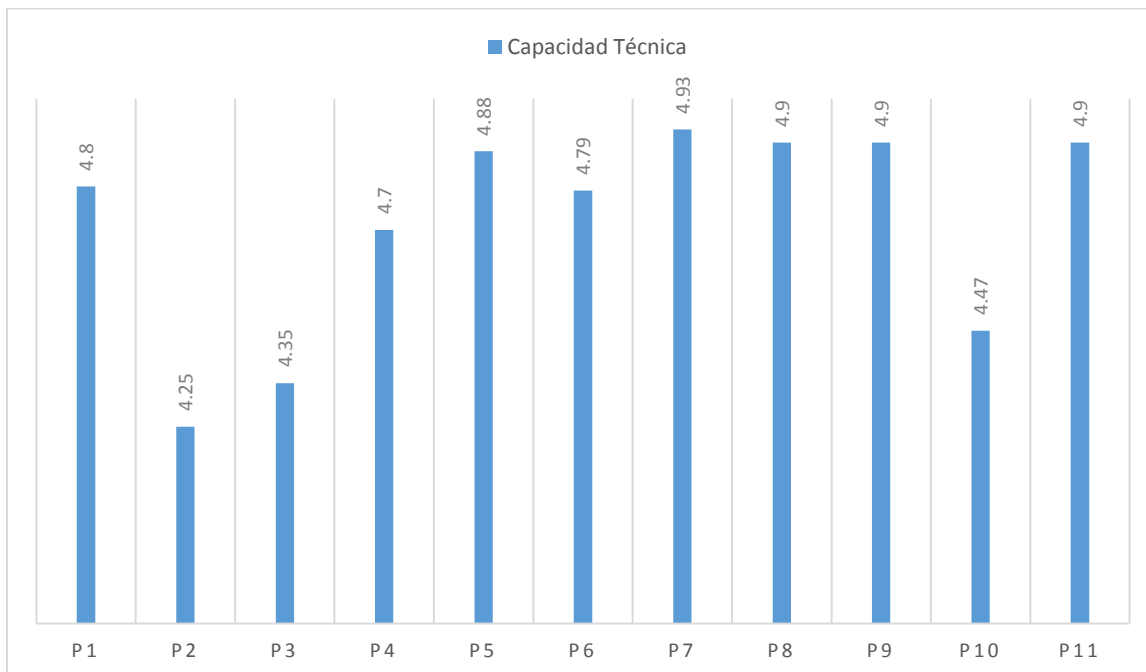
Se demuestra que los funcionarios de los procesos realizan la labor correspondiente de entrega de la información solicita con un promedio superior a 4 = Bueno en todos los procesos. El proceso con mejor percepción de entrega de información es P7 (4,93 = Bueno) y el que menor P2 (4,29 = Bueno).

INFORMACIÓN SOLICITADA



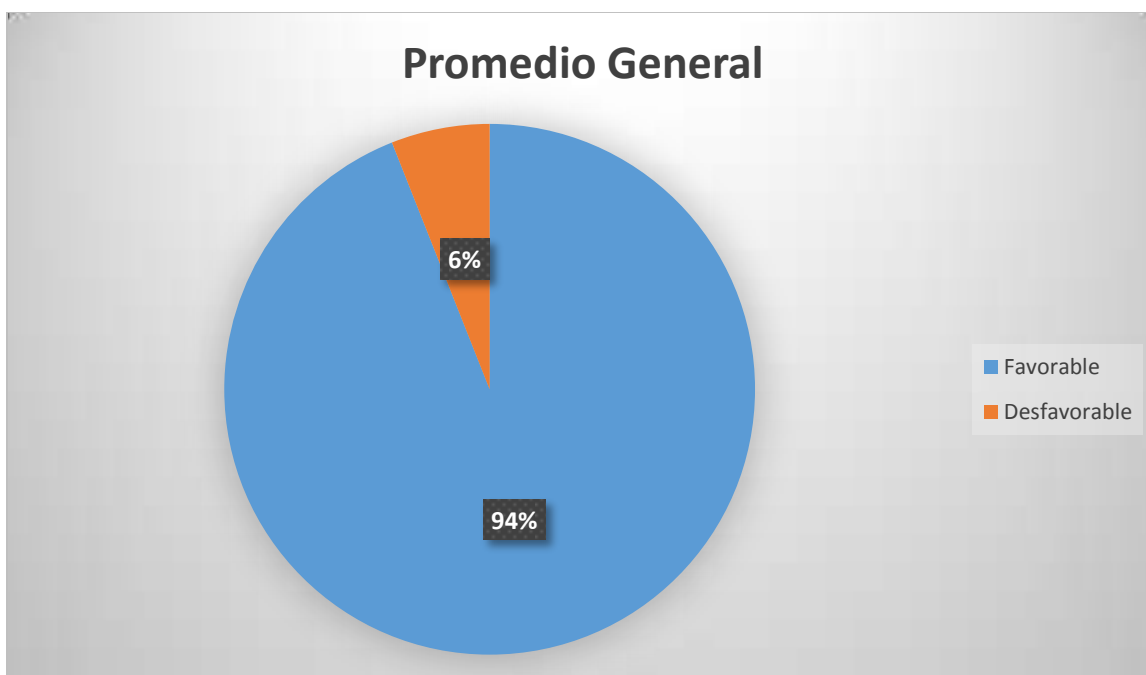
Cuando los usuarios solicitaron información sobre los servicios prestados por los procesos de la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 94% de favorabilidad vs 6% de desfavorabilidad, dejando clara evidencia que los funcionarios de la Corporación, además de conocer con profundidad sobre los temas, saben transmitir la información que necesita el usuario.

CAPACIDAD TECNICA



Se demuestra que los funcionarios de los procesos realizan la labor correspondiente de entrega de la información solicita con un promedio superior a 4 = Bueno en todos los procesos. El proceso con mejor percepción de entrega de información es P7 (4,93 = Bueno) y el que menor P2 (4,25 = Bueno).

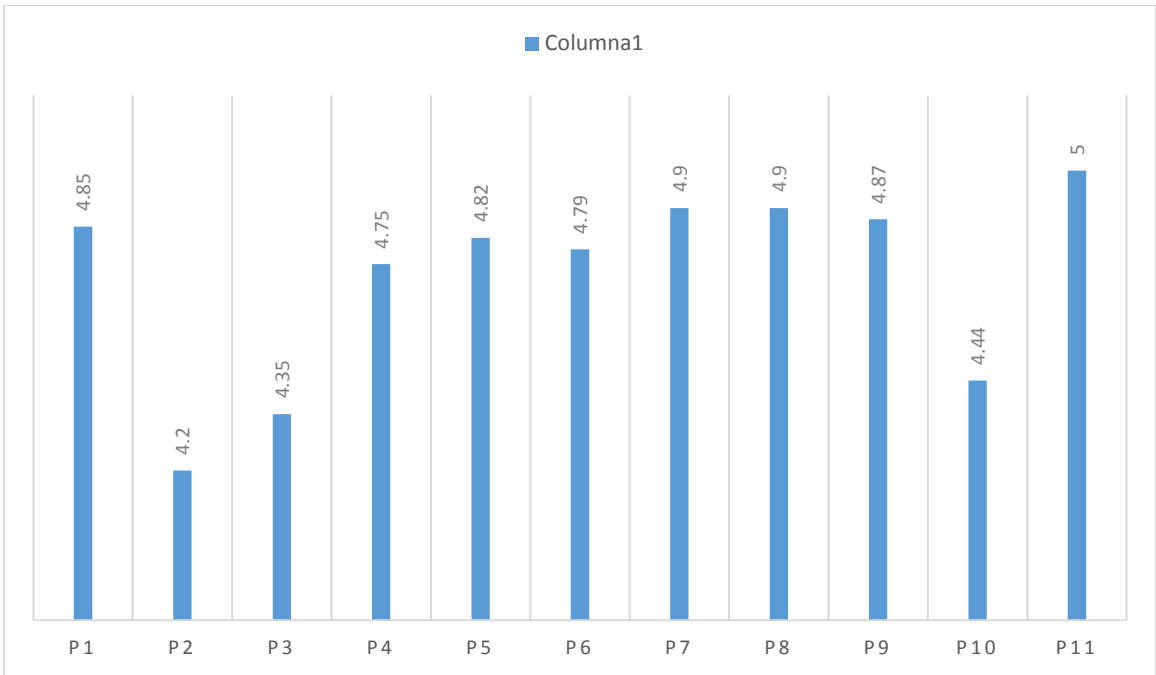
CAPACIDAD TÉCNICA



Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Corporación, los funcionarios que los atendieron, demostraron conocimiento y dominio del tema solicitado. Con el 94% de favorabilidad vs 6% de desfavorabilidad; dejando clara evidencia que los funcionarios de la entidad, ade-

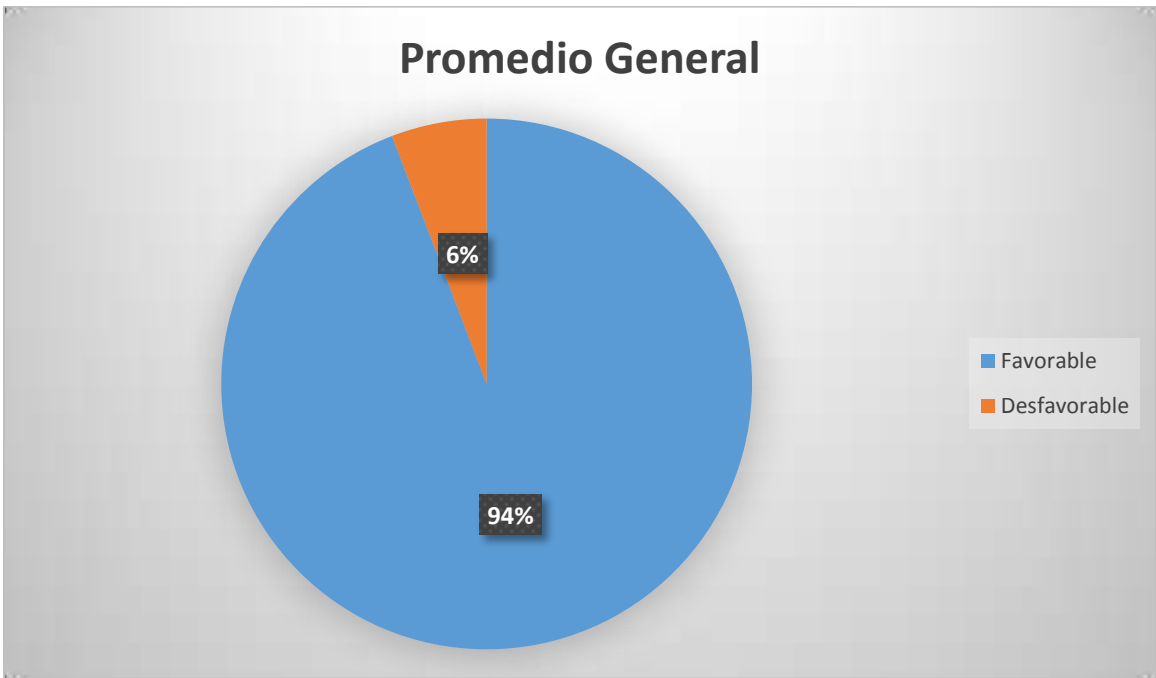
más de conocer con profundidad sobre los temas, dan confiabilidad a los usuarios por el dominio de los mismos.

PROFESIONALISMO



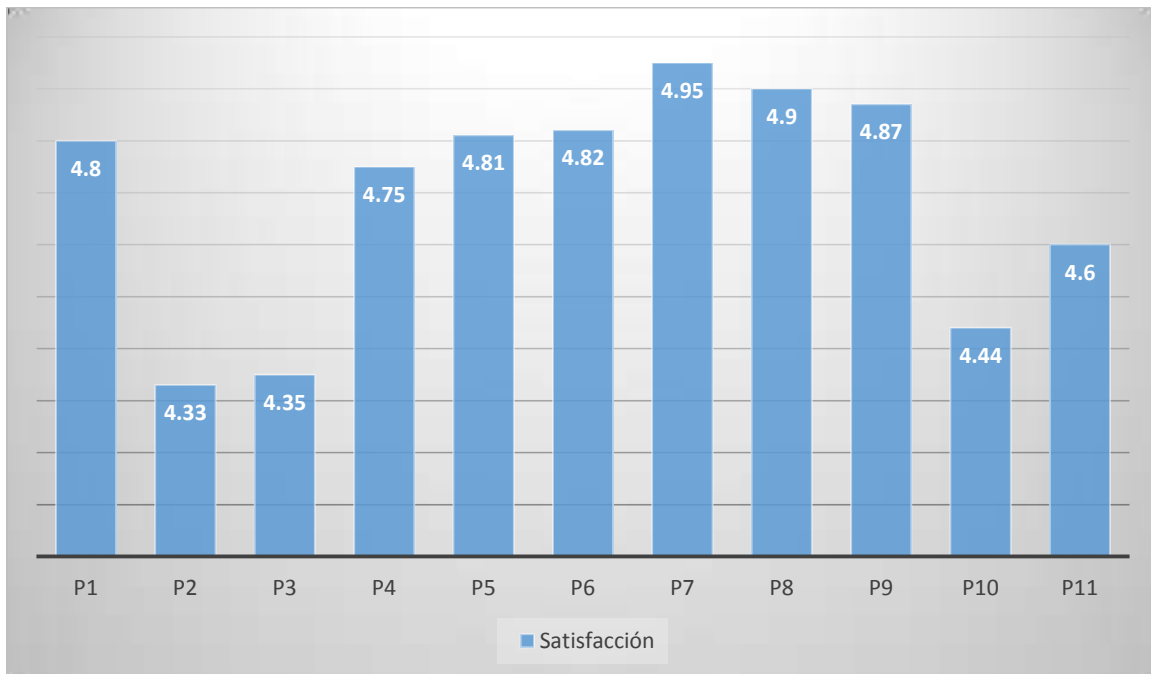
Se demuestra que los funcionarios de los procesos realizan la labor correspondiente de entrega de la información solicita con un promedio superior a 4 = Bueno en todos los procesos. El proceso con mejor percepción de entrega de información es P11 (5 = Excelente) y el que menor P2 (4,2 = Bueno).

PROFESIONALISMO



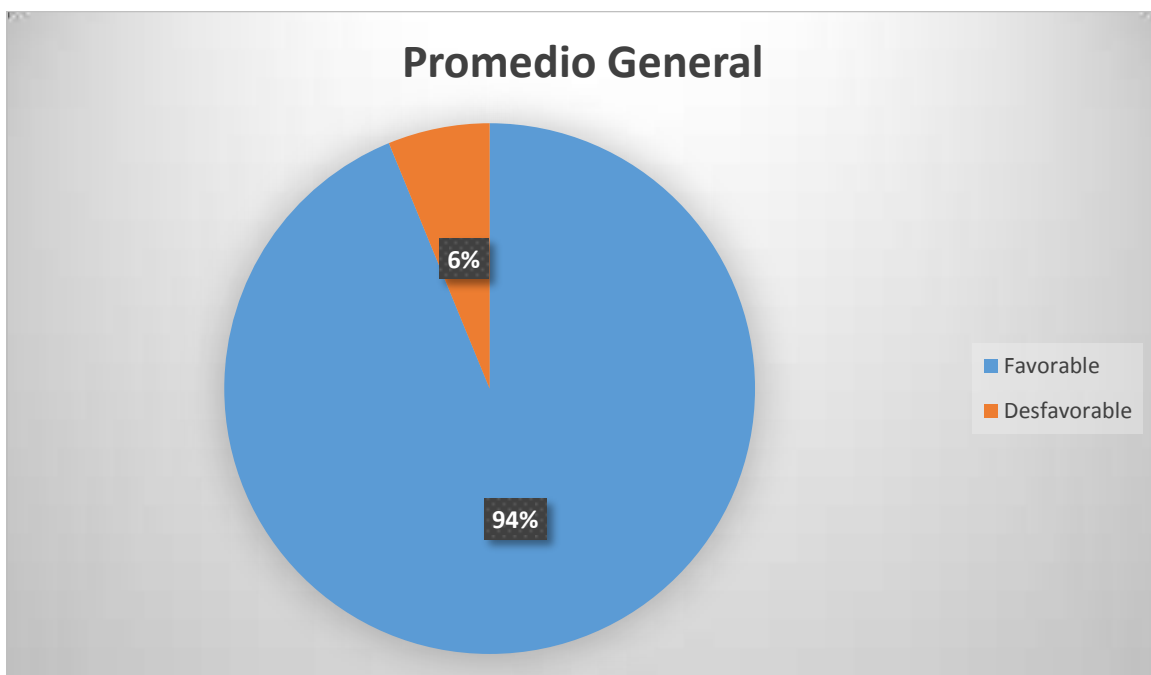
Los usuarios consideran que, con respecto a los servicios solicitados, los funcionarios corresponden con rapidez, confiabilidad, oportunidad en la resolución de lo solicitado. Con el 94% de favorabilidad vs 6% de desfavorabilidad; dejando clara evidencia que los funcionarios de la entidad, actúan en pro de la calidad del servicio que se presta.

GRADO DE SATISFACCIÓN



Los usuarios demuestran un nivel de satisfacción superior a 4 = Bueno en todos los procesos. El proceso con mejor percepción de satisfacción es P7 (4,95 = Bueno) y el que menor P2 (4,33 = Bueno).

GRADO DE SATISFACCIÓN



Los anteriores porcentajes dejan clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la Corporación además de conocer con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la

ley, dejando en sus usuarios internos un grado de satisfacción promedio del 94%, sin embargo, se debe buscar que los funcionarios del Concejo Municipal de Santiago de Cali, satisfagan al usuario interno con su respuesta en un 100%. Por lo cual es indispensable que los líderes de proceso realicen un mayor control a los funcionarios de su dependencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

- Los Líderes de los Procesos, deben recordar constantemente a los servidores de sus áreas la importancia de la evaluación de los servicios recibidos, en pro del mejoramiento continuo.
- Las dependencias deben tener en cuenta los resultados obtenidos para la revisión de los procedimientos y calidad con que se ofrecen los servicios dentro de la Corporación y realizar con tiempo las encuestas de cada trimestre.
- Debemos continuar con el buen desempeño que han demostrado las oficinas, el cual ha quedado evidenciado en la calificación de las encuestas del cliente interno en pro del mejoramiento continuo.
- Se debe intensificar la aplicación de la encuesta, con el fin de obtener una muestra más significativa y así realizar una mejor precisión de los resultados obtenidos.

PROYECTO Y ELABORO: NANCY SALGADO-TECNICO ADMINISTRATIVO II