



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**VIGENCIA 2018**

**SANTIAGO DE CALI, MAYO DE 2018**

## **Contenido**

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTAS DE SATISFACIÓN CLIENTE INTERNO.....	3
4. OBSERVACIONES GENERALES A LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION O QUIEN HACE SUS VECES EN EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI. ....	4

## **1. PRESENTACIÓN**

El Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, cuenta con un sistema de medición que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente interno, respecto a los servicios que ofrece.

Teniendo en cuenta que el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, cuenta con un sistema de Gestión de Calidad, certificado en NTC ISO 9001:2015, la oficina de control interno realiza una evaluación al Informe de seguimiento socializado desde la Oficina Asesora de Planeación o quien hace sus veces, referente al “Análisis Encuestas Cliente Interno” del primer trimestre de la vigencia 2018.

## **2. ALCANCE**

La Oficina de Control Interno dentro de sus funciones y de conformidad con las normas establecidas para tal efecto, realiza seguimiento y monitoreo a los métodos, análisis y a las evaluaciones necesarias para garantizar el principio de “Enfoque al cliente” del Sistema de Gestión de Calidad.

El presente informe presenta evaluación entre los meses de enero a marzo de 2018.

## **3. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTAS DE SATISFACIÓN CLIENTE INTERNO.**

El Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, cuenta con la “Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Unidades de Apoyo” con fecha de aprobación 21-03-2017, aprobada a través del sistema de gestión de calidad.

La Encuesta califica la prestación a través de un cuestionario de cinco (5) preguntas:

1. La Actitud y la Atención, al solicitar la prestación del servicio fue?
2. La información que le suministraron fue?
3. La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?
4. La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?
5. Evalué el nivel de Satisfacción generado a raíz del Servicio prestado.

El diseño y presentación de la encuesta se encuentra de la siguiente manera:

 <b>CONCEJO</b> SANTIAGO DE CALI	<b>ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CLIENTE INTERNO – UNIDADES DE APOYO NORMATIVO</b>		
	CÓDIGO: 21.1.23.3.14.257 VERSIÓN: 06	FECHA DE APROBACIÓN: 21-03-2018	

1. DATOS DEL USUARIO INTERNO DEL SERVICIO

Nombre:	Cargo:
Proceso al que pertenece:	Fecha:

2. PROCESO QUE PRESTO EL SERVICIO:  
(Marque en el recuadro correspondiente)

P1 - Dirección Estratégica	
P2 - Comunicaciones y Relaciones Corporativas	
P3 - Control Político	
P4 - Trámite a Proyectos de Acuerdo	
P5 - Administrativo y Financiero	
P6 - Gestión Talento Humano	
P7 - Gestión Documental	
P8 - Recurso Físico	
P9 - Gestión Jurídica	
P10 - Gestión Informática y Telemática	
P11 - Control Interno	
P12 - Control Disciplinario Interno	
Unidades de Apoyo Normativo	

3. TIPO DE SERVICIO RECIBIDO:  
(Describa brevemente el servicio y/o la información solicitada - Producto)

4. CALIFICACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO:

**Instrucciones:** Con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de la Prestación del Servicio, agradecemos contestar las siguientes preguntas, seleccionando la opción que considere más conveniente y escribiendo en la casilla respectiva el número correspondiente: **5 = Excelente - 4 = Buena - 3 = Aceptable - 2 = Regular - 1 = Mala**

	5	4	3	2	1
1. La Actitud y la Atención, al solicitar la prestación del servicio fue?					
2. La información que le suministraron fue?					
3. La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?					
4. La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?					
5. Evalué el nivel de Satisfacción generado a raíz del Servicio prestado.					

#### 4. OBSERVACIONES GENERALES A LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION O QUIEN HACE SUS VECES EN EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI.

1. Se evidencia en el informe de seguimiento entregado por la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, formatos de tabulación de encuestas que no están normalizados por el SGC, contraviniendo al numeral 7.5 de la NTC ISO 9001:2015.
2. Se evidencia que en el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, está realizando la medición de la satisfacción del cliente interno a través de una sola forma y con un solo método; es decir se utiliza las “Encuestas Periódicas” del “Método Directo”, desconociendo otras posibilidades para obtener un mejor acercamiento de la satisfacción del cliente interno sobre los servicios que solicitan en otros procesos.

3. Se evidencia que la “Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Unidades de Apoyo” que funciona en el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, actualmente evalúa “Actitud y atención, información y satisfacción del cliente interno, entre otros” pero también es importante tener en cuenta otros aspectos que resultan relevantes al momento de conocer o identificar el verdadero sentir del cliente interno como:

- Fiabilidad
- Tiempo de respuesta
- Pertinencia
- Accesibilidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Comunicación
- Seguridad
- Comprensión de las necesidades de la persona usuaria
- Ambiente para la operación de los procesos

Lo anterior puede resultar en contravía de uno del principio “Enfoque al Cliente” de la NTC ISO 9001:2015, el cual manifiesta que la gestión con calidad es tratar de exceder las expectativas del cliente.

4. En el informe Análisis Encuestas Cliente Interno presentado por la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces, no se evidencia análisis sobre:
- Resultados obtenido por los procesos
  - Históricos
  - Observaciones a los procesos sobre los resultados obtenidos, entre otros
5. No existen estandarización sobre el o los formatos y la información que se requieren por el área de Planeación o quien hace sus veces, al momento de realizar el “Informe Análisis Encuestas Cliente Interno”.
6. Se evidencia que el formato Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Unidades de Apoyo” solo existen opciones de respuestas cerradas, limitando la expresión del cliente interno sobre alguna otra situación particular que se pueda presentar.
7. No se evidencia que el Área de Planeación o quien haga sus veces articule los canales de medición (Encuesta Comprensión de las Necesidades y

Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Unidades de Apoyo”) con medios indirectos, como lo pueden ser los buzones de sugerencia, las PQRSD.

8. Se recomienda buscar mecanismos que articulen este instrumento (Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Unidades de Apoyo”) con las TICS, que contribuyan positivamente a la eficiencia Administrativa y a las Políticas de Cero Papel.
9. Se recomienda la implementación de controles, en este caso la firma del Cliente Interno que permita dar mayor fiabilidad a las encuestas desarrolladas.

- Firmado en original-

**Carlos Mauricio Marmolejo Guañarita**

Jefe Proceso de Control Interno

Concejo Municipal

Santiago de Cali