



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

*INFOME FINAL*

*SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO, COMPRENSIÓN DE  
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (CIUDADANO)*

*OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA*

*PRIMER SEMESTRE 2020*



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **TABLA DE CONTENIDO**

	PG.
<b>1</b>	INTRODUCCIÓN..... 3
<b>2.</b>	INFORME CONSOLIDADO DEL PRIMER SEMESTRE 2020: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO..... 4
	CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO..... 4
	SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO..... 7
	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO..... 7
	CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN, EL TIEMPO DE ESPERA, LA CLARIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO O PRODUCTO SOLICITADO..... 8
	CREDIBILIDAD EN EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI, EN SU CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA GARANTIZAR MEJOR CALIDAD DE VIDA DE LOS CALEÑOS..... 9
	CONSIDERACIÓN DE QUE EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS..... 9
	AFECTACIÓN DE LOS ACUERDOS DEL CONCEJO DE CALI..... 10
	PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EXPRESANDO SUS OPINIONES EN EL ESTUDIO DE LOS PROYECTOS DE ACUERDO EN TRÁMITE ..... 13
	EL CONCEJO DE CALI REPRESENTA LOS INTERESES DE LOS CIUDADANOS..... 14
	CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA..... 15
	CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI..... 16
<b>3.</b>	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 17

## **1. INTRODUCCIÓN**

El año 2020, ha sido un año atípico que marca diferencias contundentes con respecto a los años anteriores, esto debido al desarrollo de las actividades laborales bajo la modalidad de confinamiento, a causa de la pandemia COVID 19, que desde el mes de marzo hasta la fecha, ha generado la creación y aplicación de políticas específicas a nivel nacional y local. Durante estos meses la Corporación y cada uno de sus procesos han buscado alternativas para sobrellevar los diferentes retos que la circunstancia epidemiológica condiciona, y que obliga a la adopción y adaptación de las diversas herramientas tecnológicas, que finalmente, permitieron dar trámite con el desarrollo de las actividades y los objetivos misionales.

De esta manera el Concejo de Santiago de Cali da cumplimiento a la Política de Calidad y a los Objetivos de Calidad, dando respuesta a las necesidades de las partes interesadas, quienes evalúan a través de la encuesta (una herramienta que el concejo utiliza para conocer el grado de satisfacción con respecto a sus productos y servicios).

Es importante tener en cuenta que durante el primer semestre 2020, se realizó el estudio de uno de los Proyectos de Acuerdo más importantes y vitales para la ciudad: El plan de Desarrollo CALI UNIDA POR LA VIDA 2020-2023, al igual que diferentes proyectos de acuerdo y control político relacionados con la circunstancia coyuntural, efectos colaterales e impacto del Covid 19 en la ciudad: Servicios públicos, Seguridad, salud, entre otros.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

Por último, se resalta los esfuerzos que la Mesa Directiva del Concejo de Santiago de Cali, ha venido realizando para lograr un acercamiento de la corporación con la comunidad caleña, esto reflejándose en las transmisiones en vivo de plenarias, comisiones, participación ciudadana y herramientas virtuales, redes sociales y demás, a disposición permanentes de los caleños.

Las encuestas que buscan comprender las Necesidades y Expectativas del Ciudadano respecto a las dinámicas de la Corporación Concejo de Santiago de Cali, fueron aplicadas por los procesos: Dirección Estratégica, Secretaria General, Subsecretarias, Comunicaciones y Relaciones Corporativas, y Archivo y Correspondencia, quienes una vez recogida la información, la diligenciaron a través de una URL implementada para tal fin.

## **2. INFORME CONSOLIDADO DEL PRIMER SEMESTRE 2020: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO**

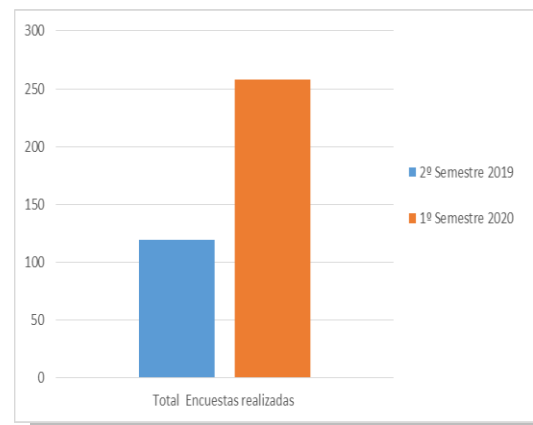
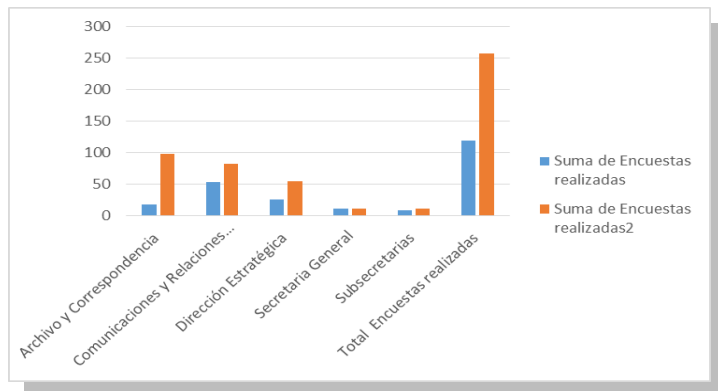
El cuestionario aplicado, realiza preguntas cerradas acerca de la satisfacción y las necesidades del cliente externo al solicitar cualquier tipo de información o servicio en las oficinas de la Corporación.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas-ciudadano y un cuadro comparativo contrastado con el semestre inmediatamente anterior, con el fin de visualizar el impacto que pudo generar la coyuntura de salud:



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

CUADRO COMPARATIVO		
SEGUNDO SEMESTRE 2019		PRIMER SEMESTRE 2020
PROCESO U OFICINA	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas
Dirección Estratégica	26	55
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	54	83
Secretaria General	12	11
Subsecretarías	9	11
Archivo y Correspondencia	18	98
<b>Total Encuestas realizadas</b>	<b>119</b>	<b>258</b>

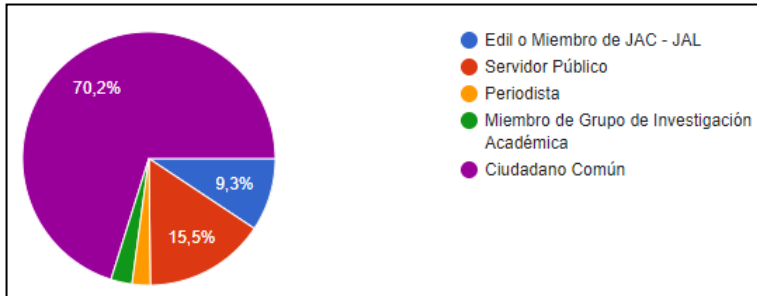


Se observa un incremento notable en el número de encuestas aplicadas, lo que genera indagar si esto se debe a un incremento de la participación ciudadana, o la respuesta favorable del trámite virtual y los usos digitales.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

No obstante, es importante reconocer el impacto tanto de información, como de comunicación que se ha generado desde la cuarentena preventiva, esto por la implementación de las transmisiones en vivo de las plenarias, comisiones, exposiciones por



parte del Alcalde y Concejales frente al Plan de Desarrollado aprobado y estudiado desde el concejo para la ciudad, al igual que otros temas de gran impacto

y valor para los ciudadanos.

El aumento de seguidores en las redes sociales, el aumento de participación en los proyectos, demuestra un impacto positivo al lograr llegar a varios sectores de la ciudad.

Así mismo se evidencia un amplio flujo en la atención al ciudadano, quienes mediante correo electrónico, recibieron atención y trámites a los respectivos requerimientos.

### CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO

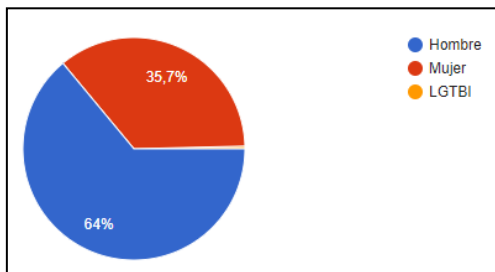
El 70.2% de las encuestas de las partes interesadas – ciudadano, corresponden al ciudadano común, es decir sin ninguna característica específica que lo ubique en un grupo poblacional específico<sup>1</sup>. El 15,5% corresponde a Servidores Públicos, el 9,3% a Ediles o Miembros de

<sup>1</sup> Para efectos del presente informe el término de ciudadanía se entenderá desde una dimensión política, conforme a lo estipulado en la constitución nacional, relacionada con el derecho que tiene un habitante de haber nacido en esta nación y que se ejerce a partir de los 18 años (cap. II de la ciudadanía, art. 98), los ciudadanos poseen derechos y por lo tanto al tenerlos tienen el deber de respetar los derechos de los demás, específicamente el derecho a la vida, siendo solidarios y respondiendo con las acciones humanas, el respeto a las autoridades democráticas, defender los derechos como fundamento de la convivencia, la participación de la vida política, cívica y comunitaria, buscar la paz y mantenerla, colaborar con la justicia, proteger la cultura, la naturaleza



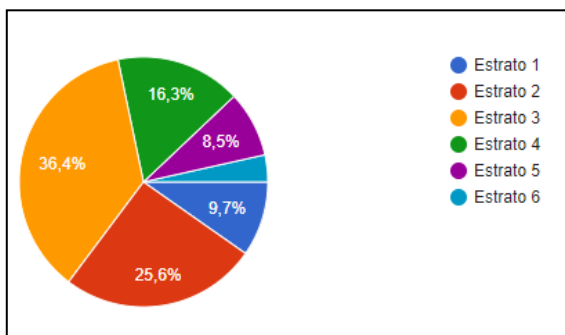
## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

JAC-JAL y un 3% corresponden a periodistas y miembros de grupo de investigación de academia. De esta población, población, el 35,7 % corresponde a mujeres y el 64% a hombres, de los cuales el 54,7% se reconocen como mestizos, el 15.1% afro descendientes, el 29,8 % blancos y el 0,4 % se reconoce como indígenas.



Desde el género, con respecto al semestre anterior disminuyó considerable la participación de la mujer que estaba en un 50.4%, también disminuyó la participación de la comunidad afrodescendiente e indígena.

Por otro lado, aunque la encuesta no da información sobre población LGTB es importante comprender que las personas omiten responder su preferencia u orientación sexual, ya sea por asuntos de los paradigmas sociales, o por sentir vulnerada su privacidad, dado que la encuesta solicita nombre propio.



El estrato socioeconómico referenciados por los ciudadanos que visitan el concejo, continúa en primer lugar el 3 con un 36,4%, el 1 con un 28.6% y el estrato 2 con un 25,6% y el estrato 4 con el 16,3%. Minoritariamente encontramos el estrato 5 y 6 con un 12%.

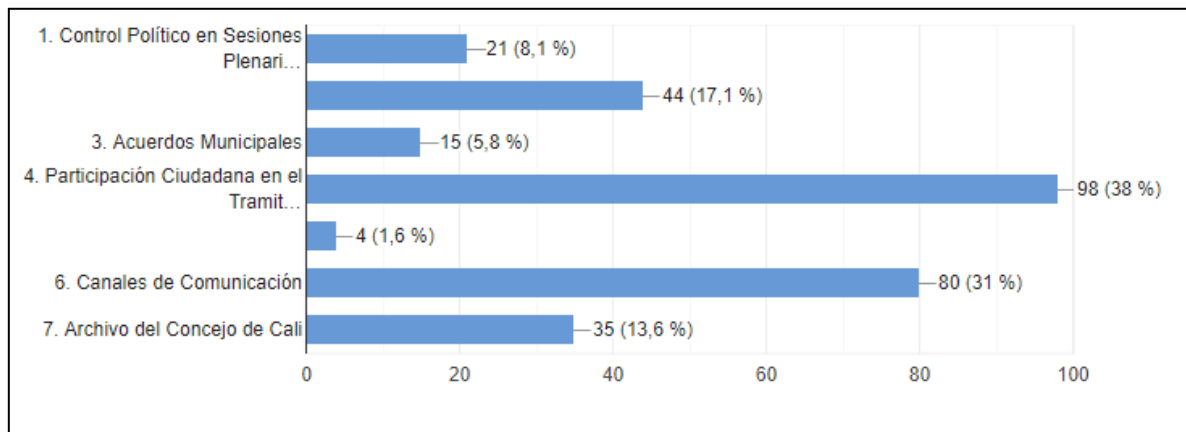
y la conservación de un ambiente sano, y la contribución al financiamiento de las inversiones del estado en la justicia y la equidad (cap. V, De los deberes y obligaciones, art 95).

No obstante, en el análisis también se tomara el concepto de ciudadanía desde una dimensión cultural, como una construcción que en los diversos espacios de aprendizaje se ha reforzado en las estructuras sociales como la familia, la escuela o la misma ciudad (Morán, 2003).



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

## SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO,



SERVICIOS SOLICITADOS	II- 2019	I- 2020
Control Político en Sesiones Plenarias	13,4	8,1
Proyectos de Acuerdo en tramite	10,9	17,1
Acuerdos Municipales	<u>29,4</u>	<u>5,8</u>
Tramite de los Proyectos de Acuerdo	31,9	38
Participación ciudadana en el trámite.	<u>38</u>	<u>1,6</u>
Canales de comunicación	<u>6,7</u>	<u>31</u>
Archivo del Concejo de Cali	10,9	13,6

Subió la participación

Bajo la participación

Se evidencia un incremento en la solicitud de servicios, especialmente en los Proyectos de Acuerdo en trámite, Trámites de Proyecto de Acuerdo, Archivo y Correspondencia y finalmente el tramite con mayor índice de crecimiento con respecto al segundo periodo de 2019 es el de los canales de comunicación.



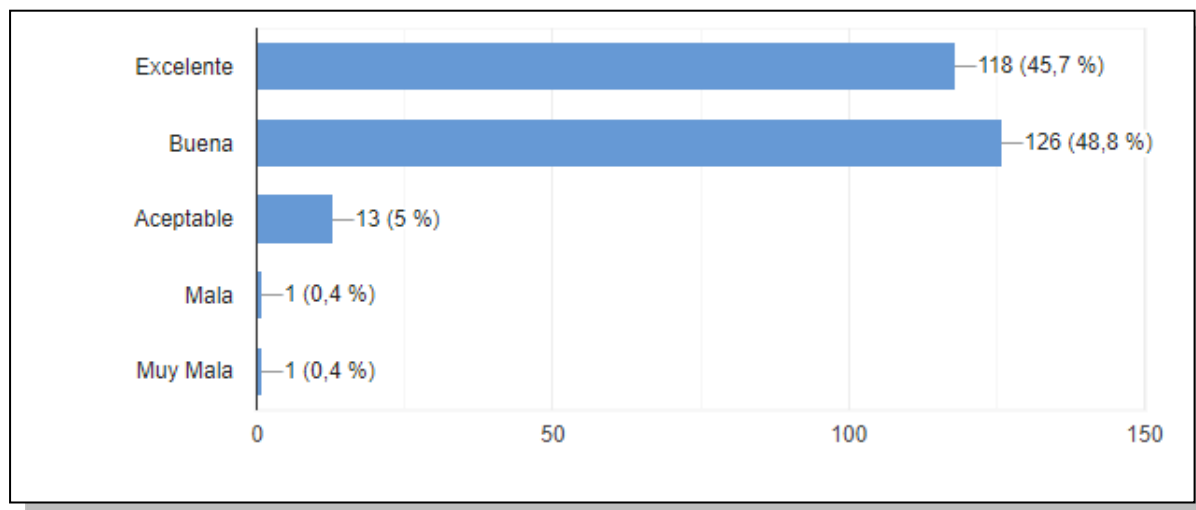


## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Por el contrario se observa una disminución en la solicitud de trámites como: Control político en Sesiones Plenarias, y con mayor magnitud disminuye la solicitud de Acuerdos Municipales que baja de un 29,4% a un 5,8% y la Participación ciudadana en el trámite que baja de 38% a 1,6%.

Estos últimos datos contrastados con el aumento de solicitud de servicios, especialmente los canales de comunicación, revelan un cambio en la cultura ciudadana con respecto al uso directo de las plataformas virtuales que el Concejo dispone, con publicaciones actualizadas, para la descarga y consulta, la visualización en vivo de plenarias y comisiones, entre otras.

### CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO



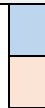


# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO	II- 2019	I- 2020
Excelente	44,5	45,7
Buena	42	48,8
Aceptable	<u>13,4</u>	<u>5%</u>
Mala	0	0,4
Muy Mala	<u>0</u>	<u>0,4</u>

Subió la percepción

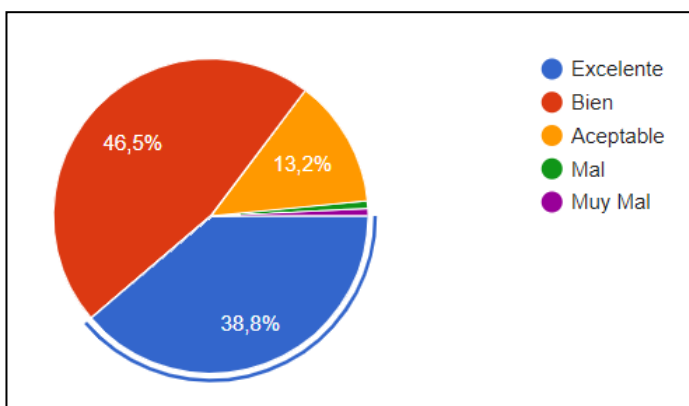
Bajo la percepción



De acuerdo a la percepción de los ciudadanos, el **45,7%** respondieron que la atención del funcionario que lo atendió fue Excelente, el **48,8%** contestó que la atención fue Buena, y en este periodo solo un **5%** consideró que la atención fue Aceptable. De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar que en términos generales el nivel de satisfacción del cliente externo cuenta con una ponderación alta.

En comparación con el semestre anterior, la percepción frente al funcionario que atiende mejoro sustancialmente.

## CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN, EL TIEMPO DE ESPERA, LA CLARIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO O PRODUCTO SOLICITADO.



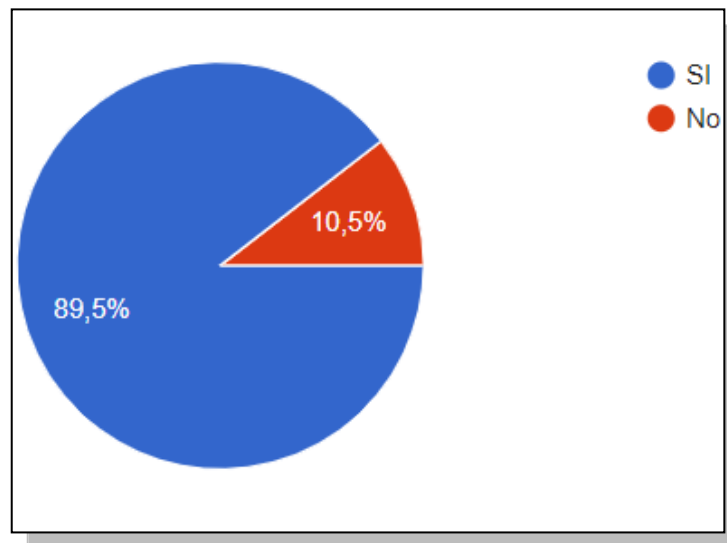
De las 258 personas encuestadas, el **38,8%** respondieron Excelente, el **46,5%** contestaron Bueno, el **13,2%** responden Aceptable y el **1%** respondieron mal y muy mal.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

Por lo anterior, se puede concluir que los esfuerzos desarrollados por cada uno de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos misionales del Concejo son evidenciados con estos resultados favorables, pues pese a no haber contacto físico con el ciudadano, se pudo cumplir con las solicitudes con eficiencia y eficacia.

**CREDIBILIDAD EN EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI, EN SU CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA GARANTIZAR MEJOR CALIDAD DE VIDA DE LOS CALEÑOS**



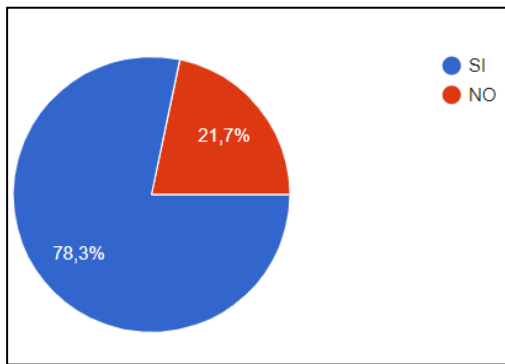
Del total de los encuestados el **89,5%** respondieron si al cumplimiento en el fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar mejor calidad de vida a los caleños, 10,55% dice que no, lo que nos permite observar que la percepción de las personas frente a este aspecto es excelente, sin embargo es necesario tomar correctivos para que el porcentaje negativo en este aspecto disminuya considerablemente.



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

## CONSIDERACION DE QUE EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS

EL CONCEJO COMO GARANTE DE LOS ACUERDOS	II- 2019	I- 2020
SI	74,8	78,3
NO	25,2	21,7



Se observa un aumento positivo en la percepción del ciudadano en un **78,3%**, con respecto al periodo anterior que fue del **74,8%**. Este periodo la percepción de la comunidad es que el Concejo está garantizando sus derechos y bienestar con el seguimiento que se le hace al cumplimiento de los acuerdos aprobados por la Corporación, sin embargo es importante

identificar las falencias percibidas por la ciudadanía, e idear planes de mejora que aumenten la satisfacción del cliente en el cumplimiento de los acuerdos.

## AFECTACION DE LOS ACUERDOS DEL CONCEJO DE CALI

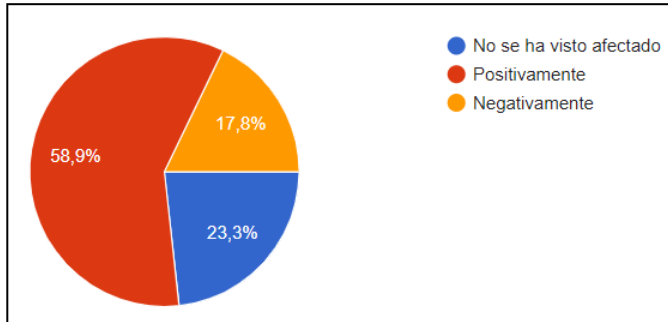
AFECTACIÓN DE LOS ACUERDOS	II- 2019	I- 2020
Positivamente	36,1	<u>58,9</u>
Negativamente	12,6	17,8
No se ha visto afectado	51,3	<u>23,3</u>

*Subió la percepción*

*Bajo la percepción*



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

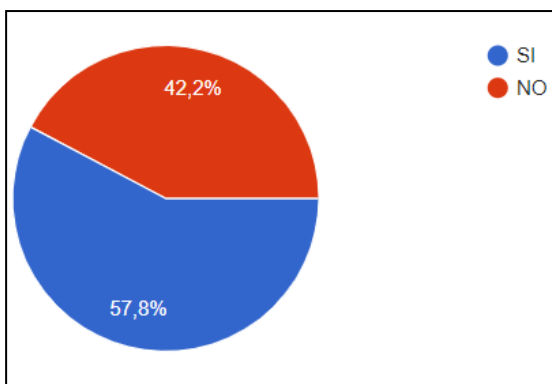


El 23,3% dice que no se ha visto afectado por los acuerdos, el 58,9% se ha visto afectado positivamente y un 17,8% se ha visto afectado negativamente. Frente a esta pregunta, mas allá de identificar el impacto de los Acuerdos, que además es subjetivo

frente a los casos individuales de los ciudadanos, es importante resaltar con respecto a las cifras del periodo anterior un aumento en los impactos, especialmente a la disminución de quienes no se veían afectados. Esto demuestra también, una disminución en la apatía, y revela una mejor percepción de la imagen del Concejo de Cali.

### **PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EXPRESANDO SUS OPINIONES EN EL ESTUDIO DE LOS PROYECTOS DE ACUERDO EN TRÁMITE**

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	II- 2019	I- 2020
SI	38,7	57,8
NO	61,3	42,2



En comparación con el semestre anterior, se observa un incremento sustancial en la participación que paso de un 38,7% a un 57,8%. Esta cifra denota el incremento del interés por hacer uso de la instancia de participación más importante de la ciudad, pero además, demuestra una interactividad y accesibilidad con las plataformas digitales

que la corporación administra.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

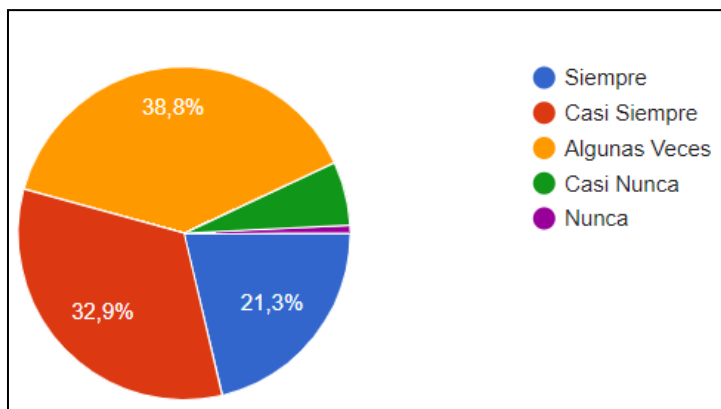
Se evidencia que la emergencia del Covid 19, ha generado una cultura de la virtualidad, que ha incrementado del manejo del recurso tecnológico, y que ha favorecido el acceso y la participación de más población.

### EL CONCEJO DE CALI REPRESENTA LOS INTERESES DE LOS CIUDADANOS

Concejo como representante de los intereses ciudadanos.	II- 2019	I- 2020
Siempre	21	21,3
Casi Siempre	23,5	32,9
Algunas Veces	47,1	38,8

Subió la percepción

Bajo la percepción



El 38.8% considera que Algunas Veces el concejo los representa, un 32.9% considera que Casi Siempre, el 21,3% de los ciudadanos encuestados considera que el Concejo Siempre representa los intereses; y 9% Casi Nunca y Nunca los representa.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

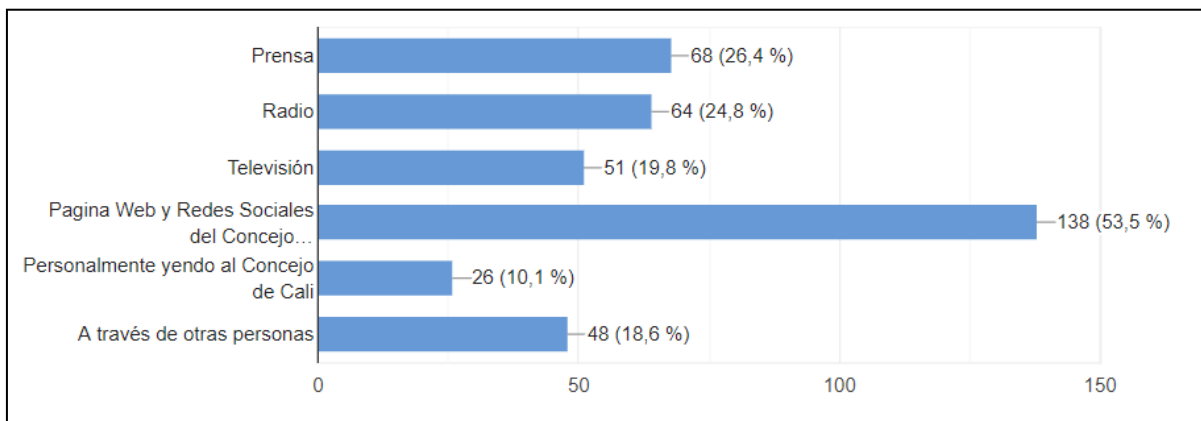
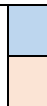
Según las cifras, mejoro la percepción de los ciudadanos con respecto a la representación del Concejo ante la Administración Municipal, que también se refleja en los datos de “algunas veces” que bajo con respecto al semestre pasado. Es decir, en este semestre los ciudadanos se ven representados en sus nuevos dirigentes, teniendo en cuenta que este semestre coincide con el nuevo periodo constitucional de administración local.

### CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA

Concejo como representante de los intereses ciudadanos.	II- 2019	I- 2020
Prensa	34,5	26,4
Radio	25,2	24,8
Televisión	<u>37,8</u>	<u>19,8</u>
Página Web, redes sociales	<u>42,9</u>	<u>53,5</u>
Personalmente – presencial	18,5	10,01
A través de otras personas.	17,6	18,6

Subió la percepción

Bajo la percepción





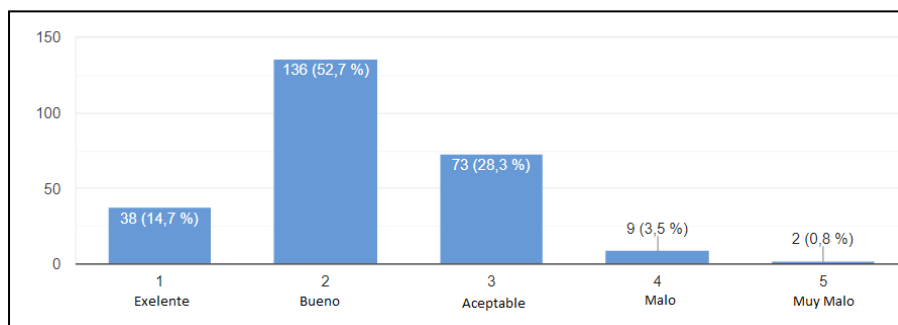
## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Los canales de comunicación sugeridos por la encuesta son: Prensa, Radio, Televisión, Pagina Web y Redes, Personalmente, y a través de otras personas. En comparación con los datos del semestre anterior, se evidencia una disminución en el uso de canales convencionales, y un aumento en los canales de Pagina Web y Redes Sociales del Concejo. Situación que corresponde con las dinámicas de confinamiento demandadas por la Pandemia.

Frente a la calificación que los ciudadanos le dan a los canales de comunicación entre el concejo de Cali y la ciudadanía, encontramos que en excelente lo ubica un 17,4%, cifra que aumento con referencia al semestre anterior que estaba en un 10.1%. En bueno un 46,5%, que también aumento con respecto al semestre anterior que estaba en un 35.3%, por su parte el concepto de Malo disminuyo a un 2,7% después de haber estado el semestre anterior en un el 6.7% y muy malo en 0,8% que también disminuyo con respecto al semestre anterior que estaba en un 5% de los ciudadanos.

No obstante, se evidencia la permanencia en el primer puesto de la página web y las redes sociales, con una favorabilidad alta de parte de la percepción ciudadana frente a este canal d comunicación.

### CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI



Frente a la calificación de la gestión del Concejo de Cali, encontramos que el 14,7% de los

ciudadanos lo califican excelente, el 52,7% bueno, el 28,3 % aceptable, el 3,5% malo y el 0,8% muy malo.





## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Estas cifras en relación con las del semestre anterior, mejoraron. Aunque la diferencia no fue muy alta, si hay que reconocer en temas porcentuales una mejora en la percepción de la ciudadanía con respecto a la Gestión que se viene realizando en el Concejo de Cali, especialmente en un periodo difícil, de retos institucionales, y personales por parte de los empleados del Concejo y de los mismos Concejales de Cali.

### CONCLUSIONES

- Se puede evidenciar como desde la Corporación Concejo de Cali y cada uno de los procesos que mantienen relación permanente con el ciudadano, se ha logrado cumplir con los objetivos misionales, pese a las dificultades relacionadas con la estrategia implementada de teletrabajo.
- Se evidencia los esfuerzos por implementar medidas de innovación a las nuevas tecnologías, de manera que la transparencia y accesibilidad, se ven reflejadas en las percepciones ciudadanas.
- Desde el mes de Marzo, la nueva cultura poblacional, desarrollada a causa del confinamiento, ha generado nuevas atenciones a las plataformas digitales que el Concejo ha venido trabajando en los últimos años, lo que ha mejorado y favorecido la interactividad con los ciudadanos.