



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**INFORME DE LA ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CLIENTE INTERNO
SEGUNDO TRIMESTRE 2021**



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCION

El Concejo Distrital de Santiago de Cali para dar cumplimiento a la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, los cuales están orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en este caso el “Cliente Interno”, cuenta con un sistema de medición virtual: “Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno”, coordinada por el Proceso Secretaria General.

Este informe corresponde al segundo trimestre de esta vigencia, en el cual se continúa evaluando el grado de satisfacción de los 11 (once) procesos, con respecto al servicio ofrecido, así como también un análisis comparativo de los dos primeros trimestres del año 2021, esto, con el fin de adoptar acciones para el mejoramiento continuo en la gestión de la entidad.

Los 11 (once) Procesos Evaluados son:

- ✓ Dirección Estratégica (Presidencia)
- ✓ Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas
- ✓ Secretaría General
- ✓ Subsecretarías
- ✓ Dirección Administrativa
- ✓ Oficina Talento Humano
- ✓ Oficina Archivo y Correspondencia
- ✓ Oficina Recurso Físico
- ✓ Oficina Jurídica
- ✓ Oficina Informática
- ✓ Oficina Control Interno



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. Objetivo de la Encuesta

Medir el grado de satisfacción de los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali, durante los meses Abril, Mayo y Junio de 2021, respecto a los diferentes servicios que prestan cada uno de los Procesos u Oficinas. Y con las mediciones obtenidas el propósito es identificar acciones de mejora, que estén relacionadas con la Atención al Cliente Interno.

2. Alcance

La encuesta es aplicada por cada uno de los Funcionarios de la Entidad, de acuerdo a la solicitud realizada por los Procesos u Oficinas del Concejo Distrital de Santiago de Cali (excepto la Oficina Control Interno Disciplinario).

El rango de evaluación tiene un condicionante y es evaluar servicios o productos prestados por el Proceso u Oficina que está solicitando ser evaluado.

3. Metodología de Recolección de Datos

La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno, para el Segundo Trimestre del 2021, se realizó de manera virtual, con cambio de forma en el formulario de diligenciamiento, el cual se normalizó mediante la Oficina de Calidad.

Inicialmente se crea el formulario de evaluación (encuesta), en su nueva versión, a través de la herramienta tecnológica de Google Forms. De manera automática se genera un link o enlace que fue enviado por correo electrónico a los Líderes de los Procesos evaluados. El propósito de enviarlo a cada líder fue que cada uno reenviará ese link o enlace a sus respectivos Clientes Internos para la debida evaluación.

Posteriormente la Secretaría General toma los resultados definitivos de las tablas (tabulado) y gráficos que se generan automáticamente y se hacen los análisis correspondientes para la construcción del presente informe.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

En esta encuesta virtual se formula un cuestionario de 5 preguntas cerradas. La escala valorativa es:

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

Las preguntas son:

- a. ¿La Actitud y la Atención, al solicitar la prestación del servicio fue?
- b. ¿La información que le suministraron fue?
- c. ¿La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?
- d. ¿La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?
- e. Evalúe el nivel de satisfacción generado a raíz del servicio prestado

De acuerdo con lo anterior, se presenta el resultado y análisis de la “Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas –Cliente Interno para el Segundo Trimestre del año 2021”:

FICHA TÉCNICA:

METODOLOGÍA:	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Segundo Trimestre 2021, se realizó de manera virtual.
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none">1. Actitud y Atención2. Información Suministrada3. Capacidad Técnica y Operativa brindada4. Capacidad Normativa y Profesional ofrecida5. Satisfacción del Servicio
PERIODO EVALUADO:	Abril a Junio de 2021 (Segundo Trimestre)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	285



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Calculadora de margen de error

Tamaño de la población ?

Nivel de confianza ?

Tamaño de muestra ?

Margen de error

1.37%

Descripción Técnica del cálculo del Margen de Error:

“Se necesitan dos datos para calcular el margen de error de una muestra. El margen de error se calcula a partir de:

- 1. El tamaño de la muestra (número de individuos entrevistados)*
- 2. El nivel de confianza de los resultados generalmente se establece en un 95% valor estándar utilizado por la mayoría de los investigadores.*

A menor margen de error, mayor es el grado de confianza en los resultados de la investigación o de la encuesta. Para calcularlo es necesario seguir la siguiente fórmula:

Donde σ (la desviación estándar de la población) se divide entre la raíz cuadrada de la n (tamaño de la muestra) y el resultado se multiplica por z que es la puntuación de acuerdo al valor de confianza deseado”.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

ANALISIS DE DATOS:

Con base en los datos calculados se pueden concluir lo siguiente:

1. La Cantidad de Datos evaluados es de 285 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas correctamente fue de 270.
2. La Cantidad de Datos errados fue de 15 encuestas. Las cuales no se tuvieron en cuenta, pues el Tipo de Servicio no correspondía al Proceso u Oficina evaluado, es decir que se incurre de nuevo en el mismo comportamiento del Primer Trimestre.
3. La mediana es igual a **4.9**, el cual resultó del universo de la calificación total de cada Oficina o Proceso.
4. El Valor Promedio de las 270 encuestas dio un total de **4.88**.
5. La Desviación Estándar es de **0,063417807**, lo cual favorece la medición hecha en el segundo trimestre y lleva a concluir que la mayoría de los datos están centralizados para la medición definitiva. Una desviación estándar baja indica que la mayor parte de los datos de una muestra tienden a estar agrupados cerca de su media.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

6. Con base al tabulado de las 270 encuestas se presenta la siguiente tabla consolidada:

NOMBRE DEL PROCESO U OFICINA	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	ENCUESTAS ERRADAS	% DE ENCUESTAS ERRADAS
Archivo y Correspondencia	48	18%		
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	31	11%	5	33%
Control Interno	5	2%	2	13%
Dirección Administrativa	20	7%	4	27%
Informática y Telemática	30	11%		
Jurídica	20	7%	1	7%
Presidencia - Dirección Estratégica	10	4%		
Recurso Físico	20	7%		
Secretaría General	30	11%		
Subsecretarías	25	9%		
Talento Humano	31	11%	3	20%
TOTAL	270	100%	15	100%
Porcentaje Total de Erradas	6%			

De la cual se pueden rescatar las siguientes conclusiones que deben ser tenidas en cuenta por parte de los actores evaluadores y evaluados de frente a los próximos trimestres:

6.1 Al igual que en el primer trimestre, el porcentaje de encuestas erradas se mantiene en el 6%, a pesar de la recomendación impartida desde la Oficina Secretaría General, donde se solicitaba enviar el link de la encuesta con un listado breve de los servicios que representan el deber ser de cada oficina, para evitar un mal diligenciamiento.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

6.2 Es importante tener en cuenta que el Porcentaje de participación de cada Proceso u Oficina, depende de la frecuencia con la que se brindan los servicios de cada uno dentro del Concejo Distrital, esto explica la variación de los mismos, como es el caso del Proceso Archivo y Correspondencia, con el nivel más alto de participación, debido a los servicios que brindan para asesorías de la Plataforma MIRAVE, la cual se está implementado dentro del Concejo, lo que ha ocasionado una gran variedad de dudas acerca de su manejo por parte de todos los funcionarios de las diferentes dependencias, por otro lado observamos que la Oficina o Proceso de Control Interno, tiene el menor porcentaje de participación, debido a que las actividades que esta oficina desarrolla, no inciden con frecuencia en el día a día de los demás procesos.

6.3 De acuerdo al análisis realizado y como herramienta de control para tratar de mitigar el número de encuestas erradas, a partir del tercer trimestre la encuesta tendrá un menú con las posibles opciones filtradas por cada Proceso. De esta manera, el evaluador tendrá un margen de error inferior.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

6.4 La siguiente tabla especifica los Tipos de Servicios que erradamente calificaron los evaluadores:

¿QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	TIPO DE SERVICIO RECIBIDO
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Suministro papelería
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Certificaciones
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Cartas laborales
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Técnico
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Comunicación interna permanente en estudio de proyectos
Control Interno	P11
Control Interno	----- ---
Dirección Administrativa	Radicación de documentos
Dirección Administrativa	Excelente
Dirección Administrativa	Recepción de documentos las entradas
Dirección Administrativa	Soporte de plataforma
Jurídica	Auditoría interna
Talento Humano	Asesoría
Talento Humano	Informe
Talento Humano	Muy bueno

Se puede observar claramente el error cometido por 15 evaluadores, al interpretar un Tipo de Servicio que no corresponde a la Oficina calificada.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

7. El Promedio de calificación por cada una de las Preguntas de la encuesta se visualiza a continuación:

¿QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	PREGUNTA No.1	PREGUNTA No.2	PREGUNTA No.3	PREGUNTA No.4	PREGUNTA No.5
Archivo y Correspondencia	4,98	4,90	4,94	4,96	4,98
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,84	4,87	4,87	4,87	4,84
Control Interno	4,8	4,8	4,8	4,8	4,6
Dirección Administrativa	4,95	4,7	4,8	4,75	4,7
Informática y Telemática	4,97	4,93	4,9	4,93	4,9
Jurídica	4,95	4,9	4,8	4,85	4,9
Presidencia - Dirección Estratégica	4,9	4,9	4,9	5	5
Recurso Físico	4,9	4,9	4,9	4,85	4,8
Secretaria General	4,97	4,9	4,97	4,93	4,93
Subsecretarías	4,92	4,92	4,88	4,92	4,88
Talento Humano	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Promedios por Pregunta	4,92	4,87	4,88	4,89	4,86

Las preguntas en su orden 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

En el análisis que se hace por cada una de las preguntas a los datos arrojados en el diligenciamiento de la encuesta, se observa que el promedio de las mismas está entre 4.86 y 4.92, lo cual evidencia un grado alto de satisfacción del Cliente Interno en general.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

8. El Promedio por Proceso u Oficina de acuerdo a los resultados arrojados en este estudio del segundo trimestre se puede observar en la siguiente tabla consolidada, la cual también arroja el Promedio Total de la encuesta:

¿QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PROMEDIO POR OFICINA
Archivo y Correspondencia	48	4,95
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	31	4,86
Control Interno	5	4,76
Dirección Administrativa	20	4,78
Informática y Telemática	30	4,93
Jurídica	20	4,88
Presidencia - Dirección Estratégica	10	4,94
Recurso Físico	20	4,87
Secretaria General	30	4,94
Subsecretarias	25	4,9
Talento Humano	31	4,9
TOTAL	270	4,88

Se puede apreciar que el promedio Total para el II Trimestre del año 2021 con 270 encuestas validadas, fue de **4.88**.

En la anterior tabla podemos observar que la cantidad de encuestas por proceso no es una constante, es decir que no hay una estandarización de la cantidad de encuestas requeridas por oficina o proceso, para realizar este análisis. Debemos preguntarnos cuáles son los elementos que explican la variabilidad de las cifras en “Cantidad de Encuestas” entre las oficinas o procesos evaluados. Uno de los factores más relevantes que contribuye a explicar la causas y consecuencias, de este comportamiento, según se expresó en la pasada presentación del primer informe de esta vigencia fue:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Como es del conocimiento de todos, esta encuesta mide la satisfacción del cliente interno, referente al servicio ofrecido, y tal como se había mencionado anteriormente en este informe, hay procesos que tienen una frecuencia mayor de servicios, como es el caso de la Oficina Archivo y Correspondencia que en este segundo trimestre obtuvo una cantidad de 48 Encuestas validadas y un promedio de 4.95, debido a las asesorías que brindan para el manejo de la Plataforma MIRAVE, teniendo en cuenta que esta es una herramienta nueva que se está implementando dentro del Concejo Distrital y de la cual surgen muchas dudas a diario por los diferentes funcionarios. Por otro lado, la Oficina o Proceso Control Interno fue la que menor cantidad de encuestas aportó a este consolidado con un total de 5 encuestas validadas y un promedio de 4.76, debido a que este es un proceso de evaluación y control, donde tiene funciones acordes a su razón de ser y los funcionarios del Concejo Distrital no requieren frecuentemente de sus servicios.

9. Cuadro comparativo de los resultados del Primer y Segundo Trimestre de la Encuesta Cliente Interno - vigencia actual:

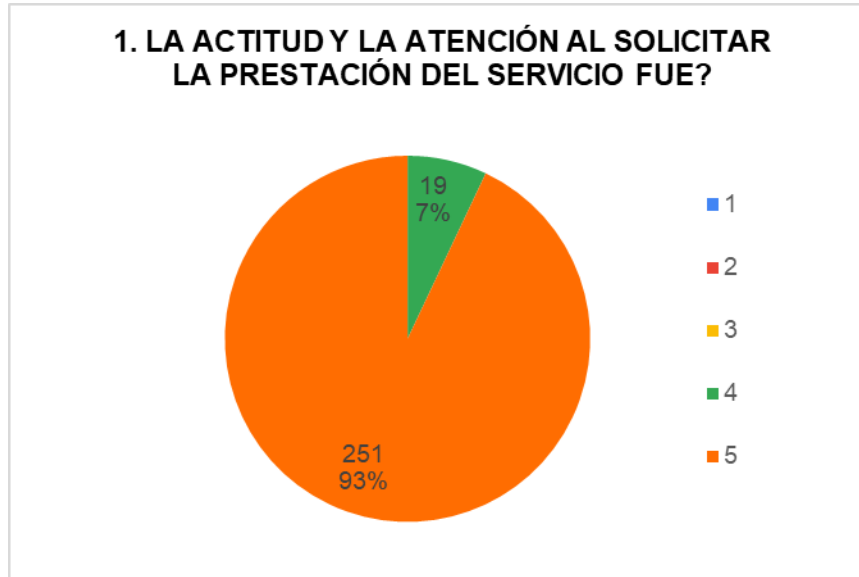
	Primer Trimestre 2021	Segundo Trimestre 2021
Encuestas Diligenciadas	228	285
Encuestas Erradas	14	15
Encuestas Validadas	214	270
Margen de Error	1,66%	1,37%
Calificación Promedio Total	4,9	4,88

El excelente promedio de satisfacción de la Encuesta Cliente Interno en estos dos primeros trimestres del año 2021, demuestra el sentido de pertenencia de los funcionarios, así como sus capacidades, aptitudes, talentos y conocimientos desarrollados en sus funciones, resaltando la disposición de los mismos en la realización de las actividades, la reducción de los tiempos en las solicitudes, la calidad en la información que se socializa, la amabilidad, la creatividad a la hora de la atención, entre otros.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

GRAFICACIÓN GENERADA AUTOMATICAMENTE:

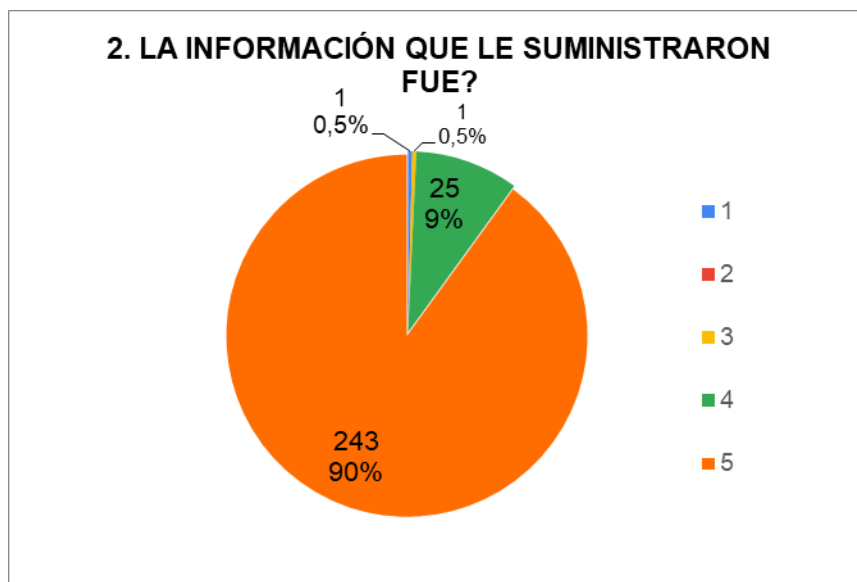


En este grafico se observa que la percepción que tiene el cliente interno en cuanto a la actitud y atención al solicitar la prestación del servicio es “Excelente” para 251 encuestados, lo que corresponde al 93% y para 19 encuestados, es decir el 7%, es “Buena”.

Lo anterior, refleja que los usuarios que solicitan servicios en las diferentes oficinas del Concejo Distrital sienten cordialidad y amabilidad en cuanto a la actitud y atención por parte de los funcionarios encargados de cada una de las oficinas calificadas.



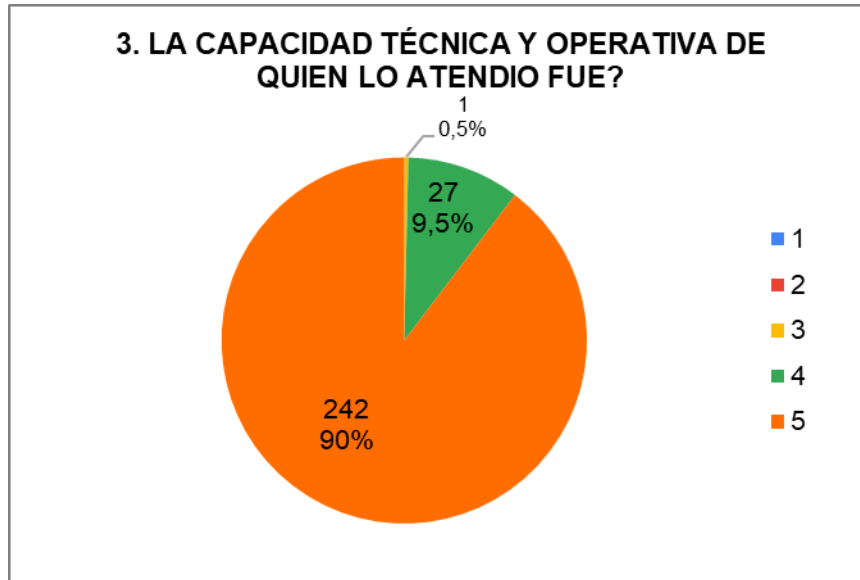
CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



En cuanto a la segunda pregunta, referente a la Información Suministrada, se puede observar que la percepción que tiene el Cliente Interno para este segundo trimestre es favorable, puesto que el 90% es decir 243 encuestados lo califican como “Excelente” y el 9% es decir 25 encuestados lo califican como “Bueno”. En esta pregunta una persona no quedó satisfecha con la información suministrada y dio una calificación de 1, es decir “Mala” y otra persona percibe este servicio como “aceptable” las dos respuestas corresponden a la Oficina Dirección Administrativa y aunque no es un porcentaje significativo (0,5%, cada una) para la calificación general a esta pregunta, si es conveniente tomar las medidas adecuadas, puesto que el objeto principal de esta encuesta es medir el grado de satisfacción del Cliente Interno y así mismo identificar las respectivas acciones de mejora.



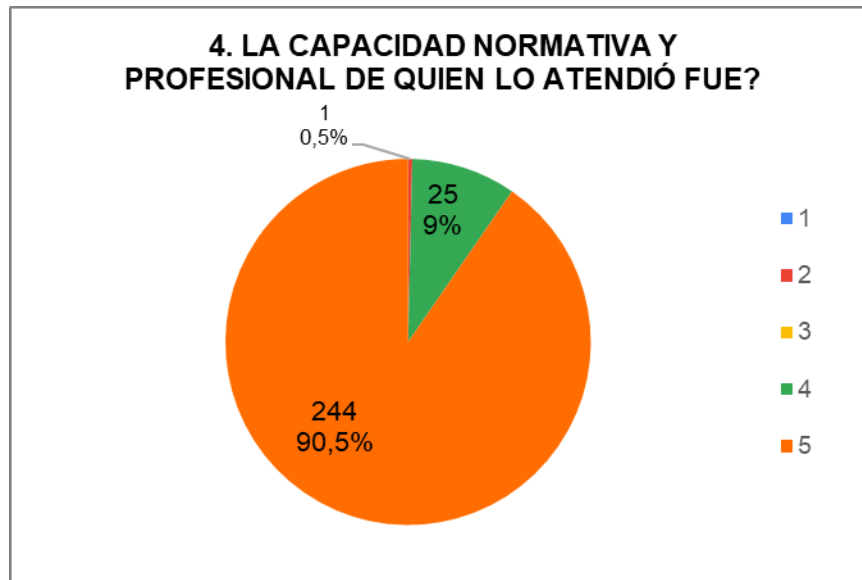
CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



Respecto a la pregunta: “¿La capacidad técnica y operativa de quien lo atendió fue?”, el 90% de los encuestados calificaron dicha pregunta como “Excelente”, el 9.5% la calificó como “Bueno”, es decir que en un mayor porcentaje los funcionarios de las diferentes oficinas del Concejo Distrital, demuestran conocimiento, aptitud y competencias adecuadas y necesarias para cumplir con sus actividades y satisfacer las necesidades y prioridades del Cliente Interno. Solo una persona calificó esta pregunta con un 3, es decir “Aceptable”, correspondiente al Proceso de Dirección Administrativa.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

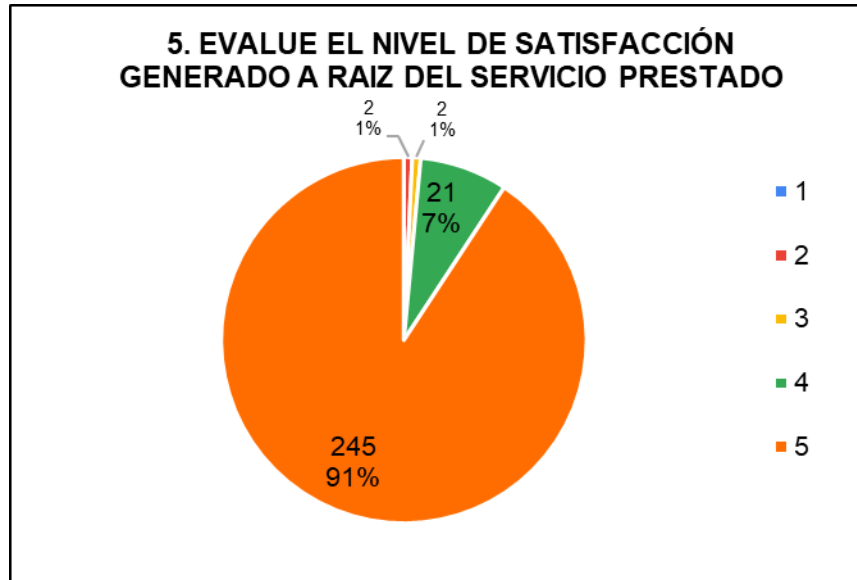


Se puede observar que la percepción que tiene el cliente interno, referente al tema de la Capacidad Normativa y Profesional, es favorable, teniendo en cuenta que 244 encuestados, es decir el 90.5% califican la capacidad Normativa y Profesional como “Excelente”, así mismo 25 encuestados, es decir el 9%, la califican como “Buena”, tan solo una persona califica esta pregunta con un 2, es decir “Regular”, esta calificación corresponde a una encuesta diligenciada del Proceso Dirección Administrativa.

Lo anterior evidencia que el personal que labora en el Concejo Distrital de Santiago de Cali, son competentes, proactivos, y cuentan con el conocimiento adecuado para tomar decisiones sensatas tanto en el ejercicio de sus funciones, como en los servicios solicitados por sus clientes internos.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



Respecto al resultado que arroja la encuesta de Cliente Interno, referente al Nivel de Satisfacción generado a raíz del servicio prestado, se percibe una favorabilidad en el mismo, ya que el 91% de los encuestados correspondiente a 245 personas, calificaron el nivel de satisfacción, como “Excelente”, el 7% es decir 21 personas calificaron el nivel de satisfacción como “Bueno”; dos personas equivalente al 1% perciben la satisfacción del servicio “Aceptable”, las cuales corresponden a los resultados arrojados para los Procesos u Oficinas Control Interno e Informática y Telemática, respectivamente, así mismo, dos personas calificaron la satisfacción del servicio de la Oficina Dirección Administrativa como “Regular”, las cuales corresponden al 1% del consolidado del presente informe.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción del servicio prestado en un porcentaje mayoritario del 98% cumple con las expectativas de los clientes internos, ya sea por la información obtenida, la amabilidad en la atención, la rapidez en la respuesta, el conocimiento adquirido, entre otros.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados arrojados en las Encuestas del Cliente Interno para el segundo trimestre del año 2021, se puede evidenciar que la percepción que tienen los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali continua en un Excelente Nivel de Satisfacción, con un promedio total de 4.88, lo cual deja clara evidencia que los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali, tienen un buen desempeño dentro de sus funciones, conocen con profundidad los temas que se manejan en cada una de las oficinas en las cuales prestan sus servicios, tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la ley, demuestran sentido de pertenencia, y se percibe un clima organizacional que permite desarrollar los conocimientos adquiridos, así mismo es importante resaltar la amabilidad y la proactividad a la hora de la atención, dejando en sus usuarios internos un buen grado de satisfacción.

Para este segundo trimestre hubo un aumento de 56 encuestas en el total general de encuestas validadas en comparación con el primer trimestre, la cantidad de encuestas erradas aumentó de 14 a 15 encuestas, el margen de error disminuyó de 1.66% a 1.37%, la calificación promedio general se mantiene en un nivel de satisfacción de 4.9 a 4.88. Lo anterior evidencia que la satisfacción del Servicio al Cliente Interno dentro de la Corporación se mantiene en un excelente nivel.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RECOMENDACIONES GENERALES

- i. Crear un menú de opciones o tipos de servicios, para que el evaluador tenga la seguridad de lo que va a evaluar.
- ii. Mejorar la labor por parte de los Líderes de cada uno de los Procesos u Oficinas o a quien deleguen, respecto a la labor de promoción de evaluación del Proceso que lideran. Hay que recordar que Secretaría General como lo dice la Metodología se encarga de la forma y la liberación de la encuesta, pero es responsabilidad de cada líder solicitar que evalúena su Proceso respectivo.
- iii. La Secretaría General en Cabeza del Doctor Herbert Lobaton, y con base en los resultados obtenidos en este primer semestre, continuará con la iniciativa de abrir la plataforma con un mes de anticipación al cierre de cada trimestre.