



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

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

**Elaborado y Proyectado por:**

**Aydeé Amaguaña – Contratista Profesional Oficina Secretaría General**

**Revisado por:**

**Fabio Ramírez – Asesor de Calidad**

**Aprobado por:**

**Herbert Lobaton Currea – Secretario General**



**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 tercer trimestre del 2021, 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 tres 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 Julio, Agosto y Septiembre 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 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 Tercer Trimestre del 2021, se realizó de manera virtual, con “cambios” 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 Tercer Trimestre del año 2021”:

**FICHA TÉCNICA:**

<b>METODOLOGÍA:</b>	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Segundo Trimestre 2021, se realizó de manera virtual.
<b>TEMAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Actitud y Atención</li><li>2. Información Suministrada</li><li>3. Capacidad Técnica y Operativa brindada</li><li>4. Capacidad Normativa y Profesional ofrecida</li><li>5. Satisfacción del Servicio</li></ul>
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Julio a Septiembre de 2021 (Tercer Trimestre)
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	387



CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI

## Calculadora de margen de error

Tamaño de la población ?

Nivel de confianza ?

Tamaño de muestra ?

Margen de error

**0.36%**

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  $\sigma$  (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 387 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas correctamente fue de 385.
2. La Cantidad de Datos errados fue de 2 encuestas. Las cuales no se tuvieron en cuenta, pues el Tipo de Servicio no correspondía al Proceso u Oficina evaluado, sin embargo, es importante resaltar qué debido a los cambios de forma en el diseño de la encuesta, disminuyeron notablemente los errores en el diligenciamiento de la misma.
3. La mediana es igual a **4.91**, el cual resultó del universo de la calificación total de cada oficina o proceso.
4. El Valor Promedio de las **385** encuestas dio un total de **4.92**
5. La Desviación Estándar es de **0,056609936**, 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 385 encuestas se presenta la siguiente tabla consolidada:

NOMBRE DEL PROCESO U OFICINA	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	ENCUESTAS ERRADAS
Archivo y Correspondencia	60	16%	
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	29	8%	1
Control Interno	18	5%	1
Dirección Administrativa	33	9%	
Informática y Telemática	31	8%	
Jurídica	48	12%	
Presidencia - Dirección Estratégica	33	9%	
Recurso Físico	32	8%	
Secretaría General	37	10%	
Subsecretarías	34	9%	
Talento Humano	30	8%	
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>
<b>Porcentaje Total de Erradas</b>	<b>0,52%</b>		

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:



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- 6.1 Durante este tercer trimestre, el porcentaje de encuestas erradas disminuyó notablemente de un 6% a un 0.52%, esto teniendo en cuenta que se llevó a cabo la recomendación impartida desde la oficina de la Secretaría General, en el informe anterior, donde se sugería: “Crear un menú de opciones o tipos de servicios, para que el evaluador tenga la seguridad de lo que va a evaluar”, y por consiguiente evitar errores en el diligenciamiento del servicio por parte del encuestado y de esta manera poder obtener un margen de error inferior, que conlleve a una mayor confiabilidad de los resultados arrojados.
- 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, 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.





**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

6.3 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	Expedición certificados
Control Interno	Charla sobre derechos de petición

Se puede observar claramente el error cometido por 2 evaluadores, al interpretar un Tipo de Servicio que no corresponde a la Oficina calificada, este comportamiento es el resultado, de incluir en el listado de servicios de cada uno de los procesos u oficinas, la opción “otros”, en la cual los encuestados pueden digitar y/o escribir el servicio que desean calificar y que no se encuentra en el listado general de los servicios del proceso u oficina en cuestión. Sin embargo, es importante tener en cuenta la evidente la disminución en la cantidad de servicios errados en comparación con los trimestres anteriores.



## 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	4,93	4,92	4,88	4,88	4,93
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,86	4,86	4,90	4,90	4,83
Control Interno	5	5	5	4,94	4,94
Dirección Administrativa	4,85	4,9	4,9	4,91	4,8
Informática y Telemática	5	5	5	5	5
Jurídica	4,96	4,94	4,96	4,96	4,96
Presidencia - Dirección Estratégica	4,91	4,91	4,88	4,91	4,91
Recurso Físico	4,88	4,84	4,84	4,88	4,88
Secretaria General	4,95	5,0	4,92	4,95	4,97
Subsecretarias	4,97	4,97	5	5	5
Talento Humano	4,9	4,8	4,8	4,83	4,83
<b>Promedios por Pregunta</b>	<b>4,93</b>	<b>4,92</b>	<b>4,92</b>	<b>4,92</b>	<b>4,92</b>

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	60	4,91
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	29	4,87
Control Interno	18	4,98
Dirección Administrativa	33	4,88
Informática y Telemática	31	5
Jurídica	48	4,95
Presidencia - Dirección Estratégica	33	4,90
Recurso Físico	32	4,86
Secretaria General	37	4,95
Subsecretarias	34	4,99
Talento Humano	30	4,83
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>4,92</b>

Se puede apreciar que el promedio Total para el III Trimestre del año 2021 con **385** encuestas validadas, fue de **4.92**.

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.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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 las causas y consecuencias, de este comportamiento, es que hay procesos que tienen una frecuencia mayor de servicios, como es el caso de la Oficina Archivo y Correspondencia que en este tercer trimestre obtuvo una cantidad de 60 Encuestas validadas y un promedio de 4.91, debido a las asesorías que brindan para el manejo de la Plataforma MIRAVE. Por otro lado, la Oficina o Proceso Control Interno fue la que menor cantidad de encuestas aportó a este consolidado con un total de 18 encuestas validadas y un promedio de 4.98, 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, Segundo y Tercer Trimestre de la Encuesta Cliente Interno - vigencia actual:

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre
Encuestas Diligenciadas	228	285	387
Encuestas Erradas	14	15	2
Encuestas Validadas	214	270	385
Margen de Error	1,66%	1,37%	0,36%
<b>Calificación Promedio Total</b>	<b>4,91</b>	<b>4,88</b>	<b>4,92</b>



## CONCEJO

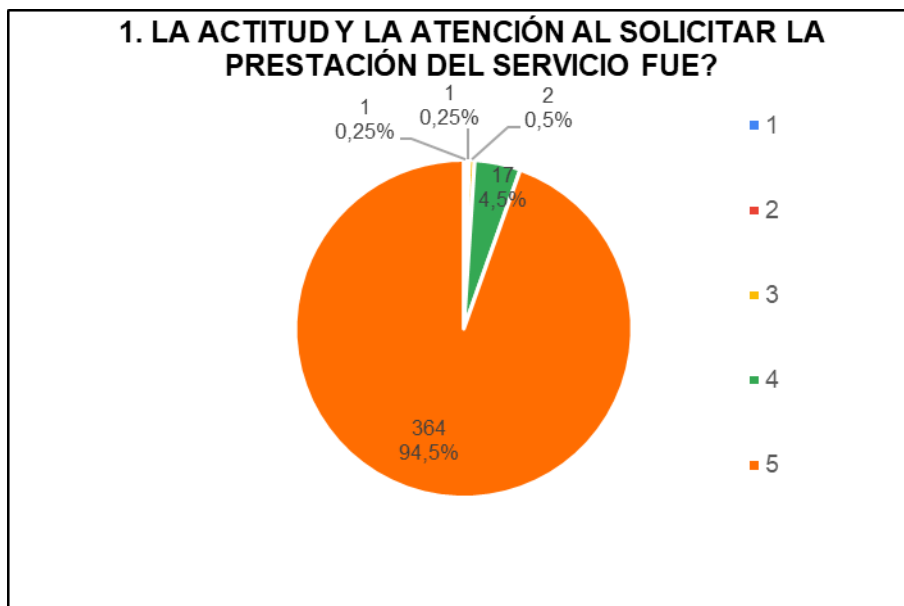
SANTIAGO DE CALI

En el cuadro comparativo podemos observar la mejora continua en las cifras arrojadas en este informe, las encuestas diligenciadas aumentaron considerablemente en comparación a los trimestres anteriores, así como los errores en el diligenciamiento de la misma disminuyeron notablemente, dando como resultado una cifra de encuestas validadas mayor y un margen de error menor, con un promedio total de satisfacción que se mantiene dentro de una calificación positiva. De acuerdo con lo anterior podemos evidenciar que la estrategia que desde la oficina de Secretaria General se implementó en la modificación del formulario de la Encuesta Cliente Interno aportó positivamente al resultado final de esta encuesta, dando como resultado unas cifras con un nivel de mayor confiabilidad.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

### GRAFICACIÓN GENERADA AUTOMATICAMENTE:



Este gráfico refleja que los encuestados perciben la “Actitud y la Atención al solicitar la prestación del servicio” de una manera favorable, es decir que sienten satisfacción con el servicio recibido, ya que las cifras demuestran que un 94.5% de la población encuestada califica este aspecto como “Excelente”, el 4.5% lo califican en el nivel “Bueno”, y tan solo el 1% restante entre malo, regular y aceptable. Es importante tener en cuenta que ese 1% corresponde a 4 personas, que calificaron a los siguientes procesos, así:

- **Dirección Administrativa**

Calificación 1= Malo	1 Persona
Calificación 2= Regular	1 Persona

- **Presidencia-Dirección Estratégica**

Calificación 3= Aceptable	1 Persona
---------------------------	-----------

- **Talento Humano**

Calificación 3= Aceptable	1 Persona
---------------------------	-----------

Aunque no es un porcentaje significativo (1%) 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



En cuanto a la segunda pregunta, referente a la Información Suministrada, se puede observar que la percepción que tiene el Cliente Interno para este tercer trimestre fue positiva, puesto que el 93% es decir 359 encuestados lo califican como “Excelente” y el 6% es decir 21 encuestados lo califican como “Bueno”. En esta pregunta Cuatro personas dieron una calificación de 3, es decir “Aceptable”, estas respuestas corresponden a la Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas, Presidencia-Dirección Estratégica, y dos respuestas de Talento Humano.

De acuerdo con lo anterior podemos concluir que la información suministrada por cada oficina o proceso del Concejo Distrital de Santiago de Cali, está acorde o cumple con las necesidades de los funcionarios.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

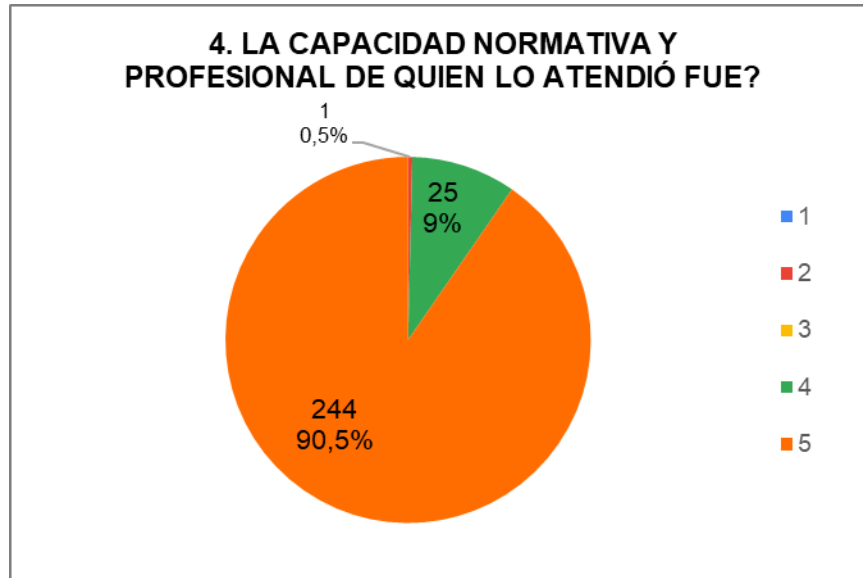


Respecto a la pregunta: “¿La capacidad técnica y operativa de quien lo atendió fue?”, el 92% de los encuestados calificaron dicha pregunta como “Excelente”, el 7% la calificó como “Bueno”, podemos concluir que en un mayor porcentaje los funcionarios de las diferentes oficinas del Concejo Distrital, demuestran conocimiento, aptitud y competencias adecuadas y necesarias para cumplir con sus actividades y satisfacer las necesidades y prioridades del Cliente Interno. Cuatro personas calificaron esta pregunta con un 3, es decir “Aceptable”, esta calificación corresponde a los siguientes procesos: Comunicaciones y Relaciones Corporativas, Dirección Administrativa, Presidencia – Dirección Estratégica y Talento Humano.





**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

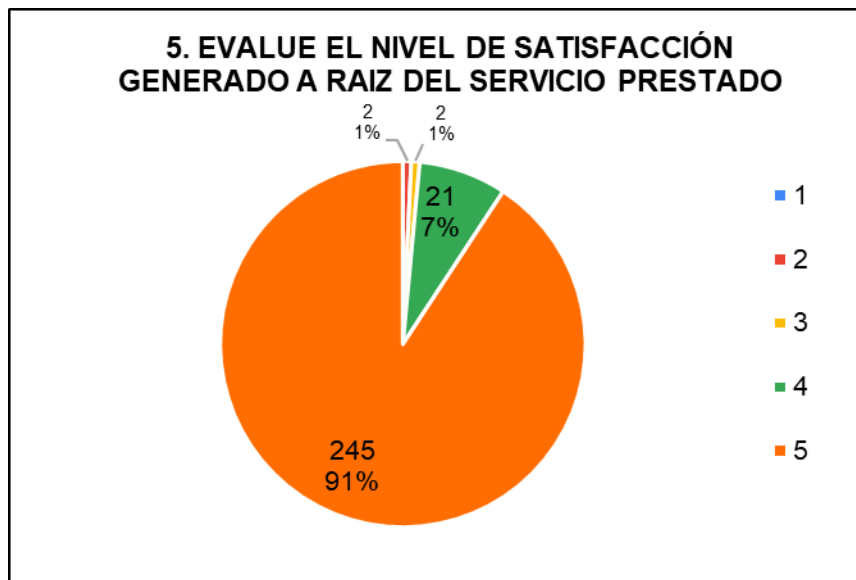


Se puede observar que la percepción que tiene el cliente interno, referente al tema de la Capacidad Normativa y Profesional, es favorable, teniendo en cuenta que 244 encuestados, es decir el 90.5% califican la capacidad Normativa y Profesional como “Excelente”, así mismo 25 encuestados, es decir el 9%, 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, en un mayor porcentaje, 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. El 2%, restante aunque no es un porcentaje significativo para la totalidad de la calificación, se debe realizar las acciones de mejora correspondientes para lograr una satisfacción del Cliente Interno a nivel general dentro del Concejo Distrital de Santiago de Cali .



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **CONCLUSIONES**

- De acuerdo con los resultados arrojados en las Encuestas del Cliente Interno para el tercer 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 4.92, 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 tercer trimestre hubo un aumento de 159 encuestas en comparación con el Primer Trimestre y de 102 Encuestas en comparación con el Segundo Trimestre, en el total general de encuestas validadas.
- La cantidad de encuestas erradas disminuyó notablemente entre 12 y 13 encuestas, respectivamente. Obteniendo tan solo 2 encuestas erradas durante este trimestre.
- el margen de error ha disminuido en cada trimestre de 1.66% a 1.37% y 0.36%,
- La calificación promedio general se mantiene en un nivel de satisfacción de 4.9. 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. Continuar con la función por parte de los Líderes de cada uno de los Procesos u Oficinas, 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 evalúen a su Proceso respectivo.
- ii. La Secretaría General en Cabeza del Doctor Herbert Lobatón, y con base en los resultados obtenidos en este tercer trimestre, continuará con la iniciativa de abrir la plataforma con un mes de anticipación al cierre de cada trimestre.
- iii. Continuar con la excelente prestación del servicio al cliente interno, con el fin de mejorar cada aspecto “Regular” y “Aceptable” de este resultado que, aunque es algo mínimo, se debe corregir.