



CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME DE LA ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS  
CLIENTE INTERNO TERCER TRIMESTRE 2022**



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **INTRODUCCION**

El Concejo Distrital de Santiago de Cali para dar cumplimiento a la Política 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 la Secretaría General.

Esta encuesta permite determinar el grado de satisfacción de 11 (once) procesos, con respecto al servicio ofrecido. A través del análisis de la percepción permite adoptar acciones para el mejoramiento continuo en la gestión de la entidad. El Proceso Control Disciplinario Interno, no se mide en su eficacia de satisfacción al cliente interno, puesto que su propósito principal es: “Efectuar el trámite procesal disciplinario a los empleados del Concejo Distrital, de conformidad a las leyes vigentes sobre la materia”. Por ende, se declara exento para que los demás Procesos le midan la Satisfacción del Cliente Interno.

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 y Telemática
- ✓ 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, 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 a través de la Página WEB del Concejo, 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 2022, se realizó de manera virtual (modalidad que se viene utilizando desde el último semestre del año 2020).

El modelo se apertura con la creación del formulario de evaluación (encuesta), 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 que se desarrollan en la encuesta 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. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o 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 Primer Trimestre del año 2021”:

### FICHA TÉCNICA:

<b>METODOLOGÍA:</b>	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Tercer Trimestre 2022, 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 del año 2022
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	<b>181</b>



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

### ANALISIS DE DATOS DEL TERCER TRIMESTRE:

Proceso Evaluado III Trimestre	Mes Evaluado			Total general	
	Jul	Ago	Sep		
Archivo y Correspondencia	2		12	14	
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	35		16	51	
Control Interno			3	3	
Dirección Administrativa	9	2	11	22	
Informática y Telemática	2		7	9	
Jurídica	3		9	12	
Presidencia - Dirección Estratégica			1	1	
Recurso Físico	3	1	10	14	
Secretaría General	13	5	20	38	
Subsecretarías			3	3	
Talento Humano			14	14	
<b>Total general</b>	<b>67</b>	<b>8</b>	<b>106</b>	<b>181</b>	<b>-56%</b>

	<b>37%</b>	<b>4%</b>	<b>59%</b>
<b>No. Ideal de Encuestas a Diligenciar al Mes</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>

<b>-17</b>	<b>-76</b>	<b>22</b>
------------	------------	-----------

Al analizar la tabla que resume el comportamiento de la encuesta en el tercer trimestre, se observa una disminución 56 puntos porcentuales con respecto a la encuesta medida en el segundo trimestre. La explicación dada por los Procesos que operatizan la encuesta es que debido a la migración doble que se realizó sobre los correos corporativos se perdió parte de la información.

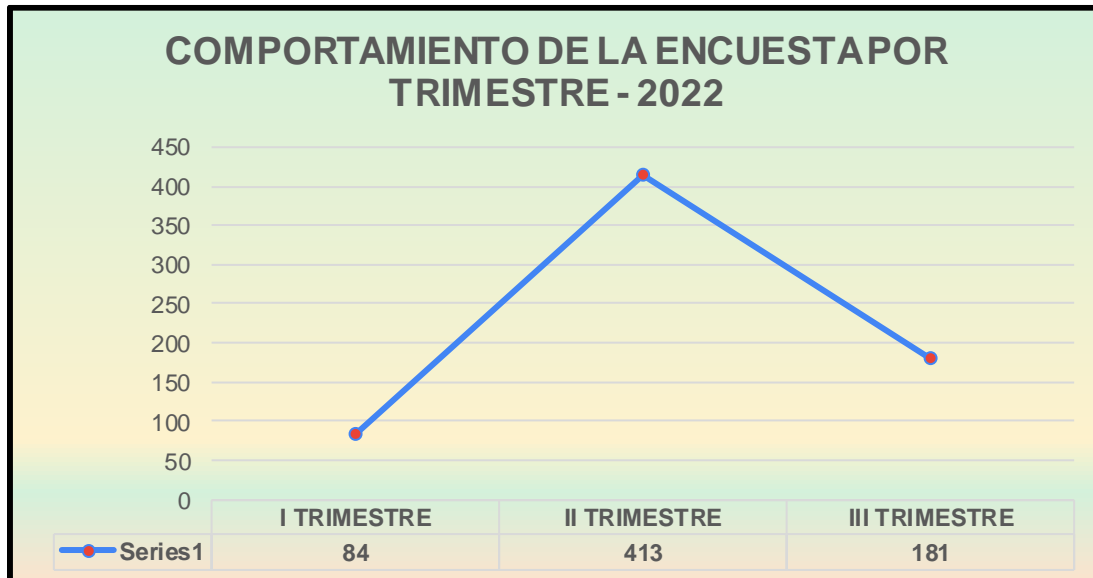
El único mes que se cumplió con la meta de 84 encuestas realizadas fue Septiembre con 106 encuestas. Sin embargo, hubo tres procesos (el 25% aproximadamente) que estuvieron por debajo del 50% de la meta mensual por Proceso.

La meta trimestral es realizar 252 encuestas y para el tercer trimestre se alcanzó el 72% de la meta con 181 encuestas. Siendo el mes de agosto el segundo periodo más bajo con solo 8 encuestas; es decir 0,72 encuestas por Proceso.

Al realizar una revisión comparativa de los tres trimestres se observa una desviación que se había corregido en el segundo trimestre. Evento que no puede pasar desapercibida y que se reflejará en el componente de recomendaciones o sugerencias.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI



	No. ENCUESTAS	
I TRIMESTRE	84	
II TRIMESTRE	413	392%
III TRIMESTRE	181	-56%

En la medición de la calificación absoluta de la encuesta de satisfacción del Cliente Interno para el tercer trimestre, obtuvo un valor promedio de **4.9**.

Calificación que se asume como el resultado de la muestra encuestada de la población, pero que se sigue considerando no mide la realidad de la ejecución eficaz de los Procesos. La medición se observa en la siguiente tabla:

PROCESO EVALUADO	¿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?	Evalué el nivel de Satisfacción generado a raíz del Servicio prestado.	
Archivo y Correspondencia	5,0	4,9	4,9	4,9	5,0	5,0
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Control Interno	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Dirección Administrativa	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,8
Informática y Telemática	4,9	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9
Jurídica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Presidencia - Dirección Estratégica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Recurso Físico	4,7	4,8	4,7	4,7	4,9	4,8
Secretaría General	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Subsecretarías	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Talento Humano	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9
TOTAL GENERAL POR PREGUNTA	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9



## CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

Con base al tabulado de las 181 encuestas se presenta la participación absoluta en la medición del Tercer Trimestre para cada uno de los once Procesos que desarrollan la encuesta:

Etiquetas de fila	Cantidad de Encuestas	Participación Absoluta en la Medición del Trimestre
Archivo y Correspondencia	14	8%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	51	28%
Control Interno	3	2%
Dirección Administrativa	22	12%
Informática y Telemática	9	5%
Jurídica	12	7%
Presidencia - Dirección Estratégica	1	1%
Recurso Físico	14	8%
Secretaria General	38	21%
Subsecretarias	3	2%
Talento Humano	14	8%
<b>Total general</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **CONCLUSIÓN**

La metodología empleada para la medición de la Satisfacción del Cliente Interno debe tener una serie de cambios. En un sistema de gestión del desempeño no existe mucho espacio para percepciones, pues éstas son enemigas de la objetividad. En este sentido, cualquier encuesta de opinión sobre servicio prestado es un indicador controversial dentro de estos sistemas. Es por ello que, si bien no siempre se puede ser completamente cuantitativo desde un principio, es necesario evolucionar gradualmente hacia ello, pues esta es la única forma de contar con una medición robusta y al nivel del deber ser interno del Concejo.

Se debe dejar de utilizar opiniones como una unidad de medida, pues la evaluación del servicio al cliente interno no puede fincarse en percepciones. Tiene que estar basada en una realidad verificable.

Con lo anterior, no se descarta completamente el uso de encuestas de opinión para la evaluación de servicios. Lo que sucede es que estas encuestas sólo deberían tener cabida en la medición de servicio a clientes externos, dado que muchas veces es poco práctico tratar de definir parámetros de servicio consensuados con todos los clientes, especialmente cuando los clientes representan una masa grande personas.





**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **RECOMENDACIONES GENERALES**

- i. Tomar un mayor nivel de conciencia respecto al diligenciamiento de la encuesta de cliente interno. Es necesario que la encuesta se modifique en forma y metodología de realización. Incluso en cuanto al Proceso responsable de la tabulación y análisis de la información.
- ii. Se hace necesario que se haga una revisión de los productos que se están midiendo por cada Proceso con la encuesta de satisfacción del Cliente Interno. Y de manera paralela, que se puedan interpretar mediciones puntuales de los productos identificados. No basta con tener una encuesta que arroje cifras cualitativas representadas por una cifra.
- iii. Dentro del proyecto de la Intranet se debe articular las formas de evaluación y de calificación de algunos servicios. Evaluaciones en oculto que serán conciliadas por una base de datos que posteriormente será tabulada, analizada e informada por la Oficina de Calidad y Planeación.
- iv. El evento de que se hayan eliminado o borrado datos esenciales para un análisis más completo y detallado, genera la materialización de un riesgo de pérdida de la información. Se espera que esta materialización se vea reflejada en el informe de seguimiento al Mapa Integrado de Riesgos del tercer cuatrimestre.
- v. Se hace una consideración especial para que el Comité Institucional estudie en pleno la habilitación de las salidas no conformes para todos los procesos. Herramienta de calidad que influenciará la medición de la satisfacción del Cliente Interno. Pero al estructurar la forma y fondo de la herramienta, se debe tener en cuenta las variables sobre las cuales se aplicará.
- vi. Implementar otras herramientas de calidad como lo es el aseguramiento de la Calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad.
- vii. Comprender que los evaluadores deben tener el nivel de imparcialidad al momento de evaluar, recuerden que el diligenciamiento de las encuestas de manera no sesgada nos llevará a tener información más real que nos llevará a una mejora continua igualmente real.