



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 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 el Proceso Secretaria 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 Segundo 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 – Segundo 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>     | Marzo a Junio del año 2022 (segundo trimestre)   |
| <b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b> | <b>413</b>   |



CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI

## Calculadora de margen de error

Tamaño de la población ?

Nivel de confianza ?

Tamaño de muestra ?

Margen de error

**13.97%**

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% en la industria de las encuestas.*

*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:*

Este margen de error tan alto se genera a la poca muestra encuestada. Por eso la razón de contar con un ejercicio serio, comprometido con los servicios ofrecidos; para que cada evento, cada actividad sea evaluada prácticamente en línea con la atención recibida.

Para el II Trimestre del año 2022, el margen de error es del 13.97%, con un nivel de confianza del 95 (nivel óptimo o recomendado para este tipo de encuestas realizadas, en poblaciones centralizadas en la Entidad).



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

### ANALISIS DE DATOS:

| Proceso Evaluado II Trimestre                      | Mes Evaluado |           |           | Total general |
|--|--------------|-----------|-----------|---------------|
|  | Abril        | Mayo      | Junio     |               |
| Archivo y Correspondencia                          | 72           | 2         | 16        | 90            |
| Comunicaciones y Relaciones Corporativas           | 10           |           |           | 10            |
| Control Interno                                    | 8            | 6         |           | 14            |
| Dirección Administrativa                           | 32           | 10        | 4         | 46            |
| Informática y Telemática                           | 26           | 7         | 1         | 34            |
| Jurídica   | 42           | 5         | 5         | 52            |
| Presidencia - Dirección Estratégica                | 4            | 2         |           | 6             |
| Recurso Físico                                     | 14           | 16        | 1         | 31            |
| Secretaría General                                 | 40           | 16        | 3         | 59            |
| Subsecretarías                                     | 32           | 10        |           | 42            |
| Talento Humano                                     | 22           |           | 7         | 29            |
| <b>Total general</b>                               | <b>302</b>   | <b>74</b> | <b>37</b> | <b>413</b>    |
|  |              |           |           |               |
|  | 73%          | 18%       | 9%        |               |
| <b>No. Ideal de Encuestas a Diligenciar al Mes</b> | <b>84</b>    | <b>84</b> | <b>84</b> |               |
|  |              |           |           |               |
|  | 218          | -10       | -47       |               |

Se observan Procesos que durante el trimestre no tuvieron un buen comportamiento respecto a las necesidades de la información que se debe evaluar. En recomendación emitida en Comité del mes de Abril, se estimó que el ideal es generar 21 encuestas en el trimestre (es decir 7 encuestas por mes). Los Procesos que les faltó data para el desarrollo de un análisis más completo fueron:

- Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
- Control Interno.
- Dirección Estratégica – Presidencia.

El número de encuestas recomendadas por la Oficina de Calidad y Planeación es de 77 por mes. Al analizar la información del II Trimestre se observa la falta de información para analizar el tercer mes de medición.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

1. Al revisar el comportamiento del I Trimestre, se puede observar una mejora en el dato estadístico expuesto en el ítem anterior; sin embargo, se tomó la decisión de presentar el comportamiento del I Trimestre para la toma de decisiones de los líderes que participan en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. El comportamiento del I Trimestre fue el siguiente:

| Proceso Evaluado I Trimestre                       | Mes Evaluado |            |            | Total general |
|--|--------------|------------|------------|---------------|
|  | Enero        | Febrero    | Marzo      |               |
| Archivo y Correspondencia                          |              | 1          | 3          | 4             |
| Comunicaciones y Relaciones Corporativas           |              | 3          | 19         | 22            |
| Control Interno                                    |              | 3          |            | 3             |
| Dirección Administrativa                           |              | 5          |            | 5             |
| Informática y Telemática                           |              | 3          | 1          | 4             |
| Jurídica   |              | 1          | 2          | 3             |
| Presidencia - Dirección Estratégica                |              | 2          | 17         | 19            |
| Recurso Físico                                     |              | 18         |            | 18            |
| Secretaría General                                 |              | 2          | 1          | 3             |
| Subsecretarías                                     |              | 1          |            | 1             |
| Talento Humano                                     |              | 2          |            | 2             |
| <b>Total general</b>                               | <b>0</b>     | <b>41</b>  | <b>43</b>  | <b>84</b>     |
|  |              |            |            |               |
|  | 0%           | 49%        | 51%        |               |
| <b>No. Ideal de Encuestas a Diligenciar al Mes</b> | <b>84</b>    | <b>84</b>  | <b>84</b>  |               |
|  |              |            |            |               |
|  | <b>-84</b>   | <b>-43</b> | <b>-41</b> |               |

2. En la medición de la calificación absoluta de la encuesta de satisfacción del Cliente Interno, se obtiene 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:



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

| 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. |            |
|--|---|---|--|--|--|------------|
| <b>Archivo y Correspondencia</b>           | 5,0   | 5,0                                       | 5,0  | 5,0  | 5,0  | <b>5,0</b> |
| Comunicaciones y Relaciones Corporativas   | 4,8   | 4,8                                       | 4,9  | 5,0  | 4,9  | <b>4,9</b> |
| Control Interno                            | 4,9   | 4,9                                       | 4,9  | 4,9  | 4,9  | <b>4,9</b> |
| Dirección Administrativa                   | 4,9   | 4,9                                       | 4,9  | 5,0  | 5,0  | <b>4,9</b> |
| Informática y Telemática                   | 4,9   | 4,9                                       | 4,9  | 4,9  | 4,9  | <b>4,9</b> |
| Jurídica                                   | 4,8   | 4,9                                       | 5,0  | 5,0  | 5,0  | <b>4,9</b> |
| <b>Presidencia - Dirección Estratégica</b> | 5,0   | 5,0                                       | 5,0  | 5,0  | 5,0  | <b>5,0</b> |
| Recurso Físico                             | 5,0   | 5,0                                       | 5,0  | 4,9  | 4,9  | <b>4,9</b> |
| <b>Secretaría General</b>                  | 5,0   | 5,0                                       | 5,0  | 5,0  | 5,0  | <b>5,0</b> |
| Subsecretarías                             | 4,9   | 4,8                                       | 4,8  | 4,9  | 4,9  | <b>4,8</b> |
| <b>Talento Humano</b>                      | 5,0   | 5,0                                       | 5,0  | 5,0  | 5,0  | <b>5,0</b> |
| <b>Total general</b>                       | <b>4,9</b>  | <b>4,9</b>                                | <b>5,0</b>   | <b>5,0</b>   | <b>4,9</b>   | <b>4,9</b> |

Parte del análisis que se desarrolla se basa en que Procesos como:

- Archivo y Correspondencia.
- Dirección Estratégica.
- Secretaría General,
- Talento Humano.

Salieron con una calificación promedio perfecta, arrojando un valor absoluto de **5.0** en la satisfacción de los clientes de estos Procesos. Sin embargo, es importante analizar que entre los meses de Mayo y Junio, los cuatro Procesos (es decir el 100%) generaron una disminución considerable en uno de los meses. No se puede decir que las evaluaciones no arrojaron ese nivel de calificación, lo que se analiza es que el comportamiento de un modelo estadístico conlleva a que la probabilidad de sacar una evaluación mala, se disminuye en la medida que no se generen el universo de evaluaciones requeridas para hacer un análisis completo.





## CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

3. Con base al tabulado de las 413 encuestas se presenta la participación absoluta en la medición del II 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                | 90                    | 22%   |
| Comunicaciones y Relaciones Corporativas | 10                    | 2%  |
| Control Interno                          | 14                    | 3%  |
| Dirección Administrativa                 | 46                    | 11%   |
| Informática y Telemática                 | 34                    | 8%  |
| Jurídica                                 | 52                    | 13%   |
| Presidencia - Dirección Estratégica      | 6                     | 1%  |
| Recurso Físico                           | 31                    | 8%  |
| Secretaria General                       | 59                    | 14%   |
| Subsecretarías                           | 42                    | 10%   |
| Talento Humano                           | 29                    | 7%  |
| <b>Total general</b>                     | <b>413</b>            | <b>100%</b>   |



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **CONCLUSIÓN**

Los anteriores porcentajes dejan clara evidencia que los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali, tienen un buen desempeño dentro de sus funciones conocen con profundidad sobre los temas, 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.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

### **RECOMENDACIONES GENERALES**

- i. Tomar un mayor nivel de conciencia respecto al diligenciamiento de la encuesta de cliente interno. No se puede repetir lo realizado en el I y II Trimestre del año.
- ii. Mejorar la labor por parte de los Líderes o a quien deleguen, respecto a la labor de promoción de evaluación del Proceso que lideran. Cada Proceso debe invitar a realizar la encuesta, en el menor tiempo posible al Servicio o Producto entregado, al Proceso receptor del mismo. De esta manera, se tendrá un mayor nivel de confianza respecto a los tiempos y exactitud de la evaluación
- iii. Desde la Oficina de Calidad se sugirió en el mes de abril que el Link para la digitación de la encuesta no se cerrara. En círculo de calidad celebrada con la Secretaría General se idealizo la sugerencia y aun así no hay el suficiente material base para análisis. Se exhorta a todos los Procesos para que se aplique la encuesta dentro de los tiempos estipulados.
- iv. Se recomienda que se realicen 7 encuestas por Proceso al mes.
- v. 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.