



CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI

**INFORME DE LA ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS  
CLIENTE INTERNO PRIMER 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. Es importante tener en cuenta que la totalidad de procesos en el Concejo Distrital de Santiago de Cali, en la actualidad son 12 (Doce), de los cuales, 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”.

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 Primer Trimestre del 2022, se realizó de manera virtual (modalidad que se viene utilizando desde el último semestre del año 2020).

Inicialmente se crea el 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 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 – Primer 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>	Enero a Marzo de 2022 (Primer Trimestre)
<b>POBLACIÓN ENCUESTADA:</b>	84



CONCEJO  
SANTIAGO DE CALI

## Calculadora de margen de error

Tamaño de la población ?

Nivel de confianza ?

Tamaño de muestra ?

Margen de error

**8.64%**

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 I Trimestre del año 2022, el margen de error es del 8.64%, con un nivel de confianza del 95 (nivel óptimo o recomendado para este tipo de encuestas realizadas, en poblaciones centralizadas en la Entidad).

### ANALISIS DE DATOS:

Con base en los datos calculados se pueden concluir los siguientes datos:

1. La cantidad de datos evaluados es de 78 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas fue de 84.
2. La cantidad de datos errados fue de 6 encuestas. Las cuales no se tuvieron en cuenta, pues el Tipo de Servicio no daba cuenta del deber ser y hacer de los Procesos a los cuales se les evaluó.
3. La mediana es igual a 5. Hay que recordar que este dato es una medida central del universo de datos (78)
4. El Valor Promedio de las 78 encuestas dio un total de 4.89. Es decir **4.9**.
5. Con base al tabulado de las 84 encuestas se presenta la siguiente tabla consolidada:

Etiquetas de fila	Oficina - Proceso que realizo el Servicio	
Archivo y Correspondencia	4	5%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	22	26%
Control Interno	3	4%
Dirección Administrativa	5	6%
Informática y Telemática	4	5%
Jurídica	3	4%
Presidencia - Dirección Estratégica	19	23%
Recurso Físico	18	21%
Secretaría General	3	4%
Subsecretarías	1	1%
Talento Humano	2	2%
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Tabla 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

- i. Solamente el 27.3% de los Procesos cumplieron con el objetivo de hacer las evaluaciones dentro del Trimestre. Evento que genera un hallazgo dentro de los análisis que realiza la Oficina de Calidad, respecto al cumplimiento que se deben dar de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
- ii. De otras manera se concluye, que las encuestas realizadas al Proceso de Control Interno (tres en total durante el trimestre); deben anularse las tres pues se enfocaron a evaluar servicios o productos que el Proceso en mención no realiza (por no ser juez y parte dentro de la Entidad). Por tanto, el número de encuestas para el Proceso Control Interno es de cero para el trimestre alcanzando un 0% de cumplimiento del objetivo.

Análisis para anularlas: Dos de las tres evaluaron el servicio de Auditoría Interna (este no es un servicio, sino un deber del 220 y normativo regido por la Ley 87 de 1993, por el MIPG y por la Función Pública en general) y la tercera encuesta evaluó una asesoría o facilitación en el tema de indicadores (para lo cual el Proceso de Control Interno no puede ser juez y parte).

- iii. El Porcentaje de encuestas erradas fue del 7.14%. Esa desviación del propósito se concentra en el Proceso Control Interno con tres servicios que no se ofrecen, Dirección Estratégica con dos evaluaciones erradas (en donde evaluaron la Asesoría Jurídica, función que no desarrolla esa Oficina) y Comunicaciones y Relaciones Corporativas (con una evaluación del año 2021).
- iv. Es importante que los Procesos se comprometan con la tarea de invitar a los evaluadores para que diligencien la encuesta. Si se revisa la tabla dinámica generada del tabulado, se puede observar que solo 3 de 11 Procesos (el 27.3%) cumplieron al 100% el propósito de la encuesta.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- v. De acuerdo al análisis realizado y como herramienta de control para mitigar el número de encuestas erradas, desde el año 2021 la encuesta cuenta con las posibles opciones filtradas por cada Proceso. De esta manera, el evaluador tendría un margen de error inferior. Se recomienda que se mejore la cultura organizacional en ese aspecto, definiendo espacios de retroalimentación y de conocimiento de los Servicios y Productos que ofrece cada Proceso.

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

Etiquetas de fila	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Calificación x Proceso
Archivo y Correspondencia	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,90
Control Interno	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Dirección Administrativa	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,96
Informática y Telemática	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Jurídica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Presidencia - Dirección Estratégica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Recurso Físico	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,69
Secretaría General	4,7	4,7	4,7	5,0	5,0	4,80
Subsecretarías	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Talento Humano	5,0	4,5	4,5	5,0	5,0	4,80
<b>Total general</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,89</b>

Y 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, no hay mucho por interpretar pues en las cinco preguntas se tuvo un promedio de **4.9**.





## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Con el cambio de la metodología se mejoraron unos sesgos que inclinaban o limitaban a que la encuesta fuera desarrollada de manera libre y más transparente. Sin embargo; se puede identificar que, por la falta de oportunidad en el diligenciamiento de las mismas, se ha generado un nuevo sesgo y es el de olvidar el servicio o producto prestado o entregado y al realizar la encuesta a destiempo los valores estarán altamente inclinados a una evaluación casi perfecta.

Se puede apreciar que el promedio de la encuesta desarrollada por los once (11) Procesos para el I Trimestre del año 2021 fue de **4.9**.

7. Es importante para el presente informe, no quedarse con un promedio final; sino analizar y concluir de cómo se llega a un resultado final. La siguiente tabla estadística presenta un conjugado de información que es vital para el Concejo y son el número de encuestas evaluadas por Proceso y el Promedio obtenido también por cada uno de estos Procesos.

Este análisis lleva a los lectores a interpretar el nivel de compromiso que se tiene hacia el Sistema de Gestión de Calidad y sus herramientas de medición y seguimiento. Desde la Oficina de Calidad se recomienda que se adopte un plan remedial, respecto a los tiempos en los cuales se están desarrollando las encuestas de satisfacción del Cliente Interno.

Esta herramienta se basa en conjugar la evaluación en tiempo real VS un número adecuado de las mismas (se sugiere un diligenciamiento de 7 encuestas por mes, por cada uno de los Procesos), lo cual llevaría a tener una evaluación real en el trimestre de aproximadamente 231 encuestas.

Etiquetas de fila	Oficina - Proceso que realizo el Servicio		Calificación x Proceso
Archivo y Correspondencia	4	5%	<b>5,00</b>
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	22	26%	4,90
Control Interno	3	4%	<b>5,00</b>
Dirección Administrativa	5	6%	4,96
Informática y Telemática	4	5%	<b>5,00</b>
Jurídica	3	4%	<b>5,00</b>
Presidencia - Dirección Estratégica	19	23%	<b>5,00</b>
Recurso Físico	18	21%	4,69
Secretaría General	3	4%	4,80
Subsecretarías	1	1%	<b>5,00</b>
Talento Humano	2	2%	4,80
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>4,89</b>



# CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

La intención de esta Tabla Grafica, es la de evidenciar que no es lo mismo que uno tenga 26, 16, 23 o 21 datos evaluados y libere una calificación definitiva de 5.0; a que se tengan 2 encuestas con la misma calificación definitiva. En la columna del extremo derecho, se calcula el valor de participación en el 4.9 definitivo para el I Trimestre.



**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.

## 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 Trimestre del año:

	Encuestas	% Cumplimiento
	230	
ene-22	0	0%
feb-22	41	18%
mar-22	43	19%
abr-22	146	63%
	230	

En donde se habilito el sistema para que ingresaran más encuestas y se evidencio un total de 146 encuestas nuevas. Es decir, un 173.80% de más, respecto a las 84 encuestas diligenciadas durante el trimestre real de evaluación.

Se recomienda que esas 146 encuestas, sean trasladadas para el II Trimestre del presente año.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- 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. 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.
- iii. Desde la Oficina de Calidad se sugiere que el Link para la digitación de la encuesta no se cierre. Es decir que permanezca abierto y en cada trimestre la Oficina de Informática y Telemática envíe los datos para su respectivo análisis dentro de los parámetros de fechas del trimestre.
- iv. 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.
- v. Se recomienda que se realicen 7 encuestas por Proceso al mes. De esa manera al final del trimestre se podrá contar con un total de 231 encuestas realizadas y de esta manera mejorar la muestra respecto a la Población flotante y presencial del Concejo.
- vi. 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.