



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**INFORME DE LA ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS
CLIENTE INTERNO CUARTO 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 cuarto 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:

METODOLOGÍA:	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Cuarto Trimestre 2022, 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:	Octubre a Diciembre del 2022
POBLACIÓN ENCUESTADA:	167



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

ANALISIS DE DATOS DEL CUARTO TRIMESTRE:

PROCESO EVALUADO IV TRIMESTRE	Mes Evaluado			TOTAL GENERAL	C. POR MES
	Oct	Nov	Dic		
Archivo y Correspondencia			18	18	6
Comunicaciones y Relaciones Corporativas			7	7	2
Control Interno	1		11	12	4
Dirección Administrativa			7	7	2
Informática y Telemática	1		26	27	9
Jurídica	4		10	14	5
Presidencia - Dirección Estratégica	2		1	3	1
Recurso Físico	3		7	10	3
Secretaría General	1	7	30	38	13
Subsecretarías		3	13	16	5
Talento Humano		1	14	15	5
TOTAL GENERAL	12	11	144	167	
	7%	7%	86%		
No. ideal de encuestas a diligenciar por mes:	84	84	84	252	
	72	73	-60	66%	CUMPLIMIENTO
VARIACIÓN ENTRE EL III Y EL IV TRIMESTRE				-8%	

Revisión o comparación con el III Trimestre de la misma vigencia:

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
Total general	67	8	106	181
				-56%
	37%	4%	59%	
No. Ideal de Encuestas a Diligenciar al Mes	84	84	84	
	-17	-76	22	

Al analizar la tabla que resume el comportamiento de la encuesta en el tercer trimestre, se observó una disminución **56 puntos porcentuales** con respecto a la encuesta medida en el segundo trimestre. Para el cuarto trimestre el decremento no es tan pronunciado, pero se aprecia aún así un **-8%** (creció entre un trimestre y otros 48 puntos porcentuales, pero no bastó para alcanzar la meta estandarizada por las partes internas de la encuesta).

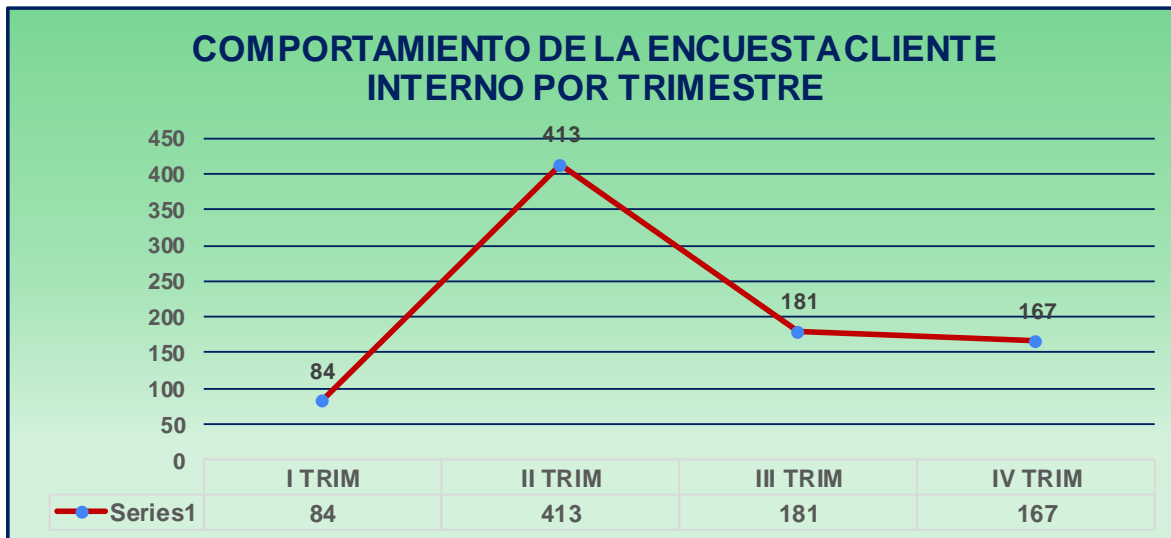


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Para el tercer trimestre el único mes que se cumplió con la meta de 84 encuestas realizadas fue Septiembre con 106 encuestas. Casualmente para el cuarto trimestre se presentó el mismo fenómeno en el mes de Diciembre con 144 encuestas. Sin embargo, hubo tres procesos (el 27% aproximadamente) que estuvieron por debajo de la meta de dinamizar 7 encuestas por mes.

La meta trimestral es realizar 252 encuestas y para el cuarto trimestre se alcanzó el 66% de cumplimiento con 167 encuestas (14 encuestas menos que el tercer trimestre que llegó a 181 encuestas). Siendo el mes de Nov el más bajo del trimestre con un promedio de 1 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.



	No. ENCUESTAS	VARIACIÓN
I TRIM	84	
II TRIM	413	392%
III TRIM	181	-56%
IV TRIM	167	-8%



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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?	Evalúe 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

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.