



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE
LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO**

INFORME DEL II SEMESTRE DEL 2022

OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCIÓN

El segundo semestre de la vigencia 2022, se desarrolló con normalidad y la interacción con la ciudadanía continuo de manera permanente, generando la posibilidad de aplicar la encuesta “Satisfacción del Cliente Externo” (una herramienta que el Concejo Distrital de Santiago de Cali utiliza, para conocer el grado de satisfacción con respecto a sus productos y servicios); resultados que apoyan la medición general de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo al procedimiento las encuestas son aplicadas por los procesos: Dirección Estratégica, Comunicaciones y Relaciones Corporativa, Secretaria General, Subsecretarias y Archivo y Correspondencia, quienes una vez tomaron los datos base ingresan a la URL estructurada por el Proceso Informática para la respectiva digitación de los mismos. Conforme el Acuerdo 220 del 2007 es el Proceso Archivo y Correspondencia la dependencia encargada de la compilación general y el análisis de los resultados expuestos en el presente informe.



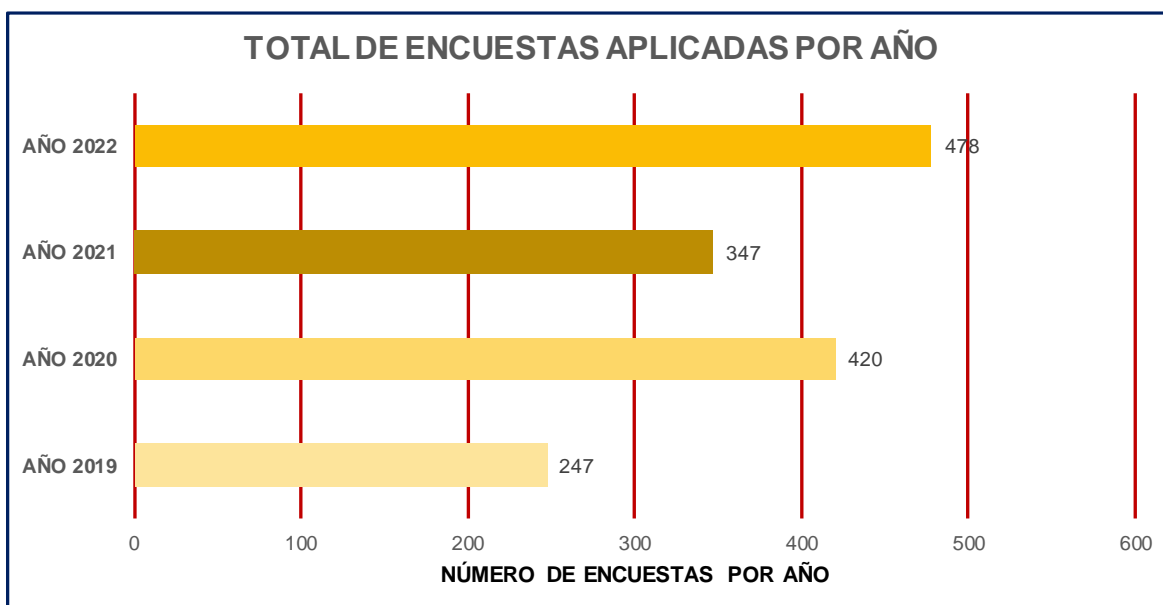
1. ANÁLISIS POR VIGENCIAS

Es importante comprender el tamaño de la muestra correspondiente a los ciudadanos a los se les aplico la encuesta desde cada una de los procesos que interactúan con la comunidad.

Se tomaron los datos de los últimos 6 semestres y se puede concluir que el promedio de encuestas que aplica el Concejo de Cali en cada semestre es de 194 (se incluye desde el segundo semestre del año 2019 hasta el primer semestre de la vigencia en curso).

Es importante señalar que, a pesar de las situaciones de pandemia y eventos sociales generados durante los años 2019, 2020 y 2021, la interacción ciudadana se ha mantenido con una tendencia estandarizada en su comportamiento. Ver cuadro comparativo de los últimos cuatro años:

	TOTAL ENCUESTAS	CRECIMIENTO POR AÑO
AÑO 2019	247	
AÑO 2020	420	41%
AÑO 2021	347	-21%
AÑO 2022	478	27%





CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

A pesar de que en el año 2022 hubo un incremento del 27% respecto a la vigencia 2021, es significativo indicar que el número de encuestas del primer semestre generaron ese incremento; pues para el segundo semestre del 2022 hubo un decremento de **37 puntos porcentuales**. Lo cual genera una incertidumbre pues no se aprecia una estandarización en la planeación y en el desarrollo de las encuestas que miden un hito vital para el Sistema de Gestión, como es la Satisfacción del Cliente Externo.

CUADRO HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DE LA ENCUESTA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO - CIUDADANO								
VIGENCIA EVALUADA	2019		2020		2021		2022	
PROCESO U OFICINA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
Dirección Estratégica		26	55	32	61	48	163	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		54	83	22	28	33	32	31
Subsecretarías		12	11	10	1	25	16	0
Secretaría General		9	11	28	9	14	9	28
Archivo y Correspondencia		18	98	70	32	96	56	87
TOTAL GENERAL POR SEMESTRE	128	119	258	162	131	216	276	202
	-8%		-59%		39%		-37%	

Dentro del análisis del presente cuadro, se puede concluir que no hay una estrategia por parte de los Procesos Secretaría General y Subsecretarías que lleve a una estandarización en la Planeación y Ejecución de las encuestas de Satisfacción del Cliente Externo.



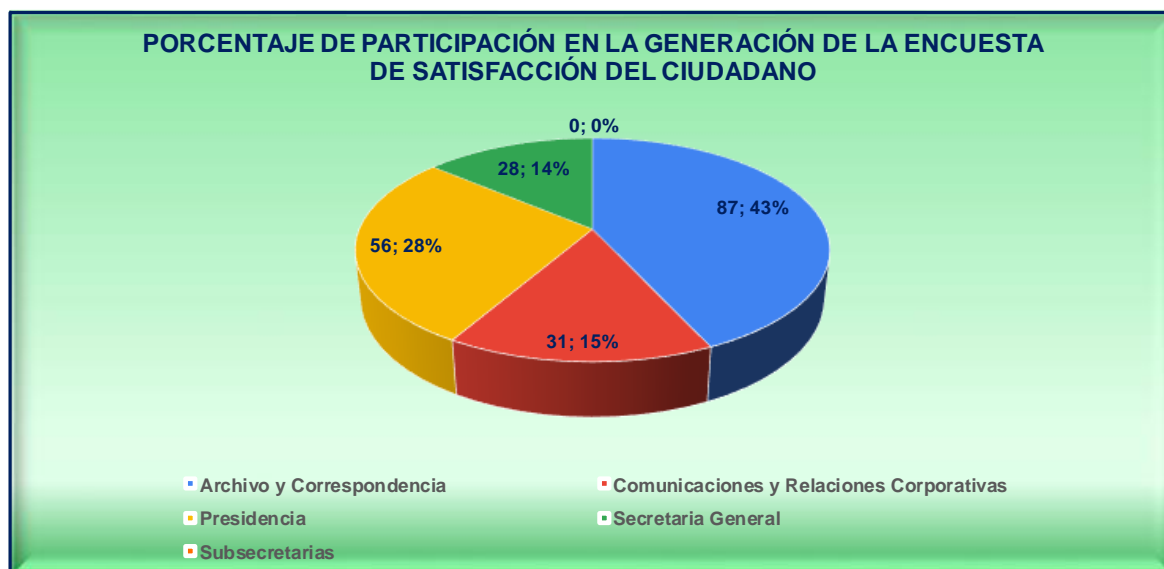
CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

2. ANALISIS DE LA ENCUESTA DEL II SEMESTRE VIGENCIA 2022

La encuesta que se aplica a la comunidad, busca conocer la satisfacción de esta frente a diferentes aspectos del Concejo Distrital de Santiago de Cali, dentro de los cuales se considera la retroalimentación respecto a la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

Para el **II Semestre del 2022**, se aplicaron un total de **202 encuestas** distribuidas por Proceso de la siguiente manera:

PROCESO	TOTAL DE ENCUESTAS (PROCESO)	% DE PARTICIPACIÓN	No. DE ENCUESTAS POR MES
Archivo y Correspondencia	87	43%	14,5
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	31	15%	5,2
Presidencia	56	28%	9,3
Secretaria General	28	14%	4,7
Subsecretarias	0	0%	0,0
TOTAL DE ENCUESTAS	202		





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Los datos presentados llevan a interpretar que se interpreta que la mayor participación en la generación de las encuestas de satisfacción del ciudadano fue del Proceso Archivo y Correspondencia con un total de 87 encuestas es decir el 43% de participación; seguido del Proceso Presidencia – Dirección Estratégica con 56 encuestas y un porcentaje de intervención del 28%.

Desde la asesoría de Calidad y Planeación se han realizado en reiteradas oportunidades la recomendación de identificar un ideal de encuestas a desarrollar por Proceso en cada uno de los 6 meses del periodo evaluado. Este modelo llevo a interpretar que 7 encuestas son necesarias, para un total por semestre mínimo de 210 encuestas. Estrategia o recomendación que se identifica no ha sido adoptada por casi el 60% de los Procesos.

En la medición del II Semestre de la vigencia 2022, se puede observar hay un promedio 40.4 encuestas por Proceso. 14.8 encuestas menos que el promedio calculado en el I Semestre del 2022 que alcanzo un promedio de 55.2 encuestas por Proceso. El 40% de los Procesos que aportan a esta medición cumplieron con la meta sugerida.

CUADRO HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DE LA ENCUESTA I SEMESTRE ULTIMOS CUATRO AÑOS				
PROCESO U OFICINA	2019	2020	2021	2022
Dirección Estratégica	SD	55	61	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	SD	83	28	32
Subsecretarías	SD	11	1	163
Secretaría General	SD	11	9	9
Archivo y Correspondencia	SD	98	32	16
TOTAL GENERAL POR SEMESTRE	128	258	131	276

CUADRO HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DE LA ENCUESTA II SEMESTRE ULTIMOS CUATRO AÑOS				
PROCESO U OFICINA	2019	2020	2021	2022
Dirección Estratégica	26	32	48	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	54	22	33	31
Subsecretarías	12	10	25	0
Secretaría General	9	28	14	28
Archivo y Correspondencia	18	70	96	87
TOTAL GENERAL POR SEMESTRE	119	162	216	202

* Comportamiento de las encuestas desarrolladas por cada Proceso durante el I y el II Semestre de los últimos cuatro años (2019 – 2022).



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

2.1 COMPORTAMIENTO POR PROCESO EVALUADO Y CARACTERIZACIÓN DEL CLIENTE EXTERNO - CIUDADANO.

Es importante entender que el cliente externo del Concejo de Cali, corresponde al ciudadano, quien, para efectos del presente análisis, será entendido desde dos dimensiones una política y otra cultural.

Desde la dimensión política el ciudadano es considerado conforme a lo estipulado en la constitución nacional, relacionada con el derecho que tiene un habitante de haber nacido en esta nación y que se ejerce a partir de los 18 años (cap. II de la ciudadanía, art. 98), los ciudadanos poseen derechos y por lo tanto al tenerlos tienen el deber de respetar los derechos de los demás, específicamente el derecho a la vida, siendo solidarios y respondiendo con las acciones humanas, el respeto a las autoridades democráticas, defender los derechos como fundamento de la convivencia, la participación de la vida política, cívica y comunitaria, buscar la paz y mantenerla, colaborar con la justicia, proteger la cultura, la naturaleza y la conservación de un ambiente sano, y la contribución al financiamiento de las inversiones del estado en la justicia y la equidad (cap. V, De los deberes y obligaciones, art 95).

Por otro lado, la ciudadanía desde una dimensión cultural, será entendida como una construcción que en los diversos espacios de aprendizaje se ha reforzado en las estructuras sociales como la familia, la escuela o la misma ciudad (Morán, 2003).

En este sentido, y gracias a su historia, Santiago de Cali, se ha convertido en un epicentro de desarrollo económico y de convergencia cultural, pluriétnica y multirracial, que obligan a observar la ciudad con una mirada diversa e incluyente.

Y es precisamente desde esta diversidad, en donde cobra importancia la herramienta encuesta cliente externo – ciudadano, que es aplicada por el Concejo Distrital de Santiago de Cali y que busca comprender y conocer la satisfacción frente a la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

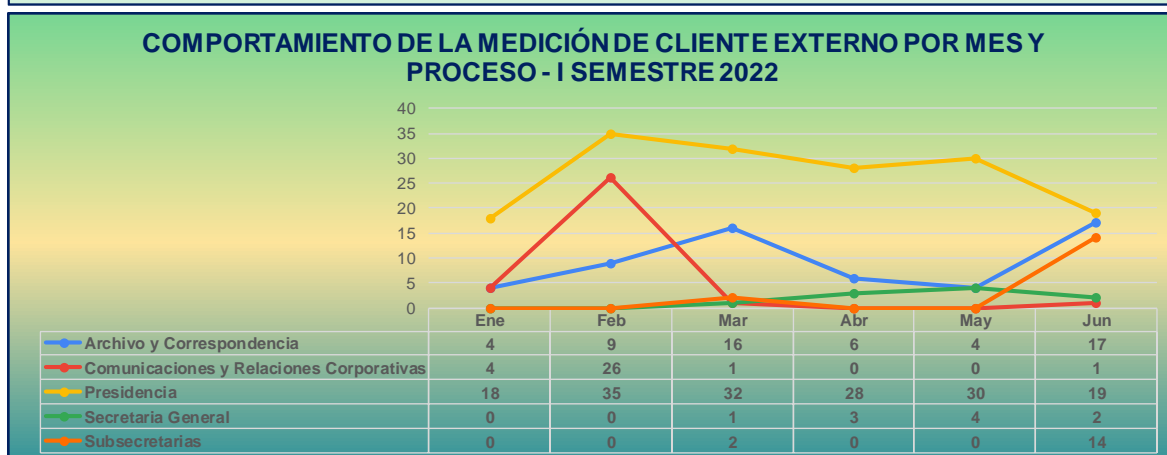
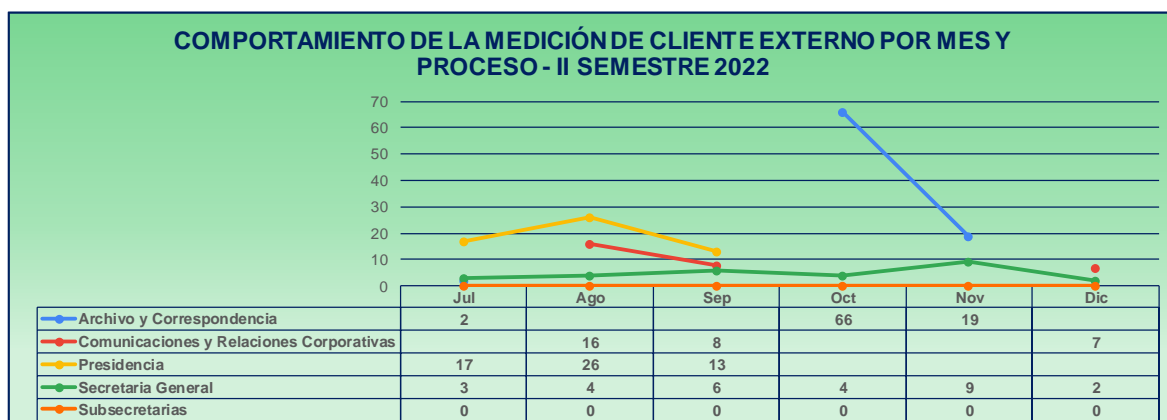


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Los resultados más significativos de la aplicación de la encuesta en el I Semestre del 2022 son:

2.1.1 Comportamiento por Proceso y periodo mensual:

PROCESO GENERADOR	MES EVALUACION						TOTAL POR PROCESO
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Archivo y Correspondencia	2			66	19		87
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		16	8			7	31
Presidencia	17	26	13				56
Secretaría General	3	4	6	4	9	2	28
Subsecretarías	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE ENCUESTAS POR MES	22	46	27	70	28	9	202
	11%	23%	13%	35%	14%	4%	





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Como se puede apreciar, el impacto de un semestre al otro fue bastante significativo. Adicionalmente se reitera que este modelo de medición afecta directamente al cumplimiento al requisito 9.1.2 de la NTC ISO 9001:2015.

Requisito que direcciona que: “La Organización **debe** realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización **debe** determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

2.1.2 Comportamiento por identidad de género y grupo étnico.

GENERO	GRUPO ETNICO					TOTAL GENERAL
	Afrodescendiente	Blanco	Indígena	Mestizo	Otro	
Hombre	27	14	2	75	21	139
Mujer	8	5	1	34	15	63
TOTAL GENERAL	35	19	3	109	36	202
	17%	9%	1%	54%	18%	

La distribución por Grupo Étnico y Genero se presenta en el cuadro anterior. Alcanzando un 54% los Ciudadanos que se consideran Mestizos, un 18% se clasificaron como Otro y los Afrodescendientes se ubican con un 17% de las Ciudadanos que visitaron al Concejo y diligenciaron esta encuesta.

Cerrando con un análisis del 9% para los considerados Blancos y un 1% para los Indígenas. Los hombres se ubicaron con un 69% de las 202 encuestas desarrolladas con un total individual por genero de 139 encuestas diligenciadas. Y el otro 31% de las encuestas (63), fue diligenciado por las Mujeres.

2.1.3 Comportamiento por tipo de población que se encuesta.

El desarrollo de la encuesta que mide la Satisfacción del Cliente Externo para el II Semestre de la vigencia 2022 tuvo el siguiente comportamiento en cifras enteras y porcentualmente respecto al Tipo de Encuestado y la Calificación que dio en cuanto a la atención del Funcionario que lo atendió. En el siguiente cuadro se visualiza ese comportamiento y se detalla la participación por Tipo de Encuestado:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

OFICINA - PROCESO	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO				TOTAL GENERAL
	ENCUESTADO	Aceptable	Buena	Excelente	
Archivo y Correspondencia	Ciudadano Comun		4	19	23
	Edil o Miembro de JAC - JAL		1	5	6
	Periodista			1	1
	Servidor Público		5	52	57
Total Archivo y Correspondencia			10	77	87
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Ciudadano Comun		3		3
	Edil o Miembro de JAC - JAL	2	10	8	20
	Periodista		3		3
	Servidor Público		4	1	5
Total Comunicaciones y Relaciones Corporativas		2	20	9	31
Presidencia	Academia/ Investigacion			1	1
	Ciudadano Comun	3	16	29	48
	Edil o Miembro de JAC - JAL		1		1
	Estudiante			2	2
Total Presidencia	Lider Social		2	2	4
		3	19	34	56
Secretaria General	Academia/ Investigacion			1	1
	Ciudadano Comun		1	13	14
	Estudiante			2	2
	Servidor Público			11	11
Total Secretaria General			1	27	28
TOTAL GENERAL		5	50	147	202
		2%	25%	73%	

Como se puede observar la máxima calificación se obtuvo en un 73%, es decir 147 encuestas de los 202 totales. El comportamiento del tipo de población encuestada se presenta en el siguiente cuadro:

ENCUESTADO	TOTAL	
Academia/ Investigacion	2	1%
Ciudadano Comun	88	44%
Edil o Miembro de JAC - JAL	27	13%
Estudiante	4	2%
Lider Social	4	2%
Periodista	4	2%
Servidor Público	73	36%
TOTAL GENERAL	202	

Identificando que el mayor encuestado durante el II Semestre del año 2022 fueron los catalogados como Ciudadano Común (clasificación muy amplia y genérica), con un 44% de participación. Seguido por en la clasificación por los Servidores Públicos con un 36% y como tercer actor de las encuestas están los miembros de Edil o Miembro de JAC – JAL con un 13% de participación.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Un análisis importante a desarrollar es el cruce de las variables cantidad de ciudadano del común vs el tipo de producto por el cual fue a las instalaciones del Concejo. La minería de datos arroja la siguiente que se puede hacer al respecto. El cuadro resumen es:

ENCUESTADO	TIPO DE SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO							TOTAL GENERAL
	1. Control Político en Sesiones Plenarias	2. Proyectos de Acuerdo en Trámite	3. Acuerdos Municipales	4. Participación Ciudadana en el Trámite de los Proyectos de Acuerdo	5. Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias	6. Canales de Comunicación	8. Otros servicios y productos	
Academia/ Investigacion		1	1					2
Ciudadano Común	4	2	8	1		1	72	88
Edil o Miembro de JAC - JAL	2	2		9	1		13	27
Estudiante		1	1				2	4
Lider Social				1			3	4
Periodista		2				1	1	4
Servidor Público	12	3	1				57	73
TOTAL GENERAL	18	11	11	11	1	2	148	202

Se interpreta que el **36%** de los 202 encuestados son Ciudadanos del Común y van por un tipo de servicio genérico como es **Otros Servicios y Productos**. Y para esta encuesta se genera un **28%** de participación para los Servidores Públicos que van por el mismo tipo de servicio. Alcanzando así un 64% del total encuestado.

Se observa una baja participación en los 7 primeros ítems evaluados (únicamente el 19% de intervención), de los servicios o productos misionales del Concejo.

2.1.4 Comportamiento por estrato socioeconómico del Ciudadano.

El estrato que con mayor frecuencia visita al Concejo de Cali es el estrato 3 con un porcentaje de contribución del 42%. Seguido del estrato 2 con un 23% y el estrato 4 con un porcentaje del 17%.

El estrato 1 representa el 7% y los estratos 5 y 6 el 6% y 1% respectivamente. La visita de la población que se considera vivir en la Zona Rural representa el 3% con solo 6 personas encuestadas.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

ESTRATO SOCIOECONOMICO	TOTAL	
Estrato 1	14	7%
Estrato 2	47	23%
Estrato 3	84	42%
Estrato 4	35	17%
Estrato 5	13	6%
Estrato 6	3	1%
Rural	6	3%
TOTAL	202	100%

2.1.5 Nivel de calificación del Ciudadano, respecto a la atención del funcionario que lo atendió.

El 73% de los Ciudadanos encuestados califico la atención como Excelente, seguida de una evaluación del 25% en la categoría de Buena y un 2% como Aceptable. Esto, de un total de 202 encuestas desarrolladas durante el periodo del II Semestre del 2022.

El siguiente cuadro resume ese comportamiento por cada una de las Oficina o Procesos evaluados:

OFICINA - PROCESO	CALIFIQUE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO			TOTAL GENERAL
	Aceptable	Buena	Excelente	
Archivo y Correspondencia		10	77	87
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	2	20	9	31
Presidencia	3	19	34	56
Secretaría General		1	27	28
TOTAL GENERAL	5	50	147	202
	2%	25%	73%	

Análisis detallado: El 88.5% de las personas que fueron atendidas por el Proceso Archivo y Correspondencia (77 encuestas de 87 realizadas), calificaron con un nivel de Excelencia el servicio prestado.

El 60.7% de los encuestados por la Presidencia consideran que hubo un nivel de excelencia (34 encuestas de 56 realizadas). Para la Secretaría General se obtuvo un 93.4% (27 encuestas de 28 realizadas), pero hay que tener en cuenta que solo representa un 13.8% del global de las encuestas.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Y la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas alcanzo un 29% de Excelencia (9 encuestas de 31 realizadas).

Sin embargo, desde el análisis ya realizado en páginas e ítems anteriores, esto de la excelencia es de mirar con una lupa detallada por las variables ya analizadas y que se darán en Comité a los miembros del mismo.

2.1.6 Análisis de la evaluación del servicio por tipo de servicio o producto solicitado.

SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO	CALIFIQUE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO			TOTAL GENERAL
	Aceptable	Buena	Excelente	
1. Control Político en Sesiones Plenarias		3	15	18
2. Proyectos de Acuerdo en Tramite		5	6	11
3. Acuerdos Municipales		1	10	11
4. Participación C. Tramite Proyectos de Acuerdo	1	9	1	11
5. Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias			1	1
6. Canales de Comunicación		2		2
8. Otros servicios y productos	4	30	114	148
TOTAL GENERAL	5	50	147	202

78%

Se aprecia una tendencia ya descrita en páginas y análisis anteriores. Un 78% de los servicios o productos ofrecidos por el Concejo están catalogados como Excelentes los denominados Otros Servicios y Productos.

2.1.4 Nivel de calificación del Ciudadano, respecto a la satisfacción de la información recibida.

OFICINA O PROCESO	QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?				TOTAL GENERAL
	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	
Archivo y Correspondencia			86	1	87
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		11	20		31
Presidencia	2		53	1	56
Secretaría General		1	27		28
TOTAL GENERAL	2	12	186	2	202
	1%	6%	92%	1%	

Respecto a la calificación en la satisfacción de la información recibida, se interpretaron los datos y se identifica el siguiente análisis:



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

- El **92%** de los Ciudadanos encuestados (186) calificaron como **SI** estar satisfechos con la información suministrada.
- Un **6%** restante (12) calificaron como Puede Mejorar, el servicio o producto suministrado.
- Un **1%** de los encuestados (2 encuestados), calificaron como Superó mis Expectativas respecto al servicio o producto suministrado por el funcionario.
- Es decir que el **93%** del total están en un nivel superior.



3. ANALISIS HISTORICO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Los datos históricos recopilados con base en las Encuestas de Satisfacción del Cliente Externo arrojan la siguiente información, conforme el comportamiento de la calificación en los últimos 4 años, en cada uno de los semestres es el siguiente:

COMPORTAMIENTO DE LOS PUNTOS PORCENTUALES POR CADA SEMESTRE (2019 - 2022)							
NIVEL DE CALIFICACIÓN	2019	2020		2021		2022	
	II Semestre	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre	I Semestre	II Semestre
EXCELENTE	0%	14,70%	23%	34,60%	38,40%	72,46%	73,00%
BUENO	44%	52,70%	65%	45,20%	40,70%	25,36%	25,00%
ACEPTABLE	41%	28,30%	12%	14,40%	14,80%	1,81%	2,00%
MALO	3%	3,50%	0%	1,90%	2,80%	0,00%	0,00%
MUY MALO	3%	0,80%	0%	3,80%	3,20%	0,36%	0,00%
PROMEDIO	90%	100,00%	100,00%	99,90%	99,90%	99,99%	100,00%

Cuadro que analiza un comportamiento ascendente en la calificación de Excelente durante las vigencias evaluadas. Sin embargo, como observador y analista de las encuestas no genera una inclinación 100% positiva, porque se ha podido evaluar que una gran mayoría de los encuestados asisten a un tipo de actividad que se denomina Otros Servicios y Productos y se cruza armónicamente con los encuestados denominados Ciudadano del Común.

No generando un alto nivel óptimo de confiabilidad, respecto a una real medición de los servicios que ofrece el Concejo a través de sus cinco Procesos evaluadores.

Del año 2019 al 2020 se tuvo un crecimiento del 41% en el diligenciamiento de la encuesta. Para el siguiente periodo 2021, se presentó un decremento de 20 puntos porcentuales llegando a una medición de cumplimiento del -21%. Para el año 2022 hay una recuperación y hay un crecimiento del 27% respecto a la vigencia inmediatamente anterior (2021).



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

	TOTAL ENCUESTAS	CRECIMIENTO POR AÑO
AÑO 2019	247	
AÑO 2020	420	41%
AÑO 2021	347	-21%
AÑO 2022	478	27%

Para el año 2022 la Oficina de Calidad y Planeación desarrollo el análisis y estructuración de los datos y se identificaron una serie de inconsistencias que no estaban contempladas dentro de las Auditorías realizadas hasta el momento.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RECOMENDACIONES

- a. Se reitera la sugerencia dada en el año 2021 y es que cada uno de los Procesos evaluadores deben generar las estrategias necesarias, para cumplir con la meta propuesta por el Asesor de Calidad y Planeación de la Entidad.

Deben realizarse 7 encuestas por mes. De esta manera contribuirán individualmente con 42 encuestas al semestre para que hay un análisis de datos más integral y participativo de todos los Procesos.

- b. Se recomienda desarrollar las mesas de trabajo necesarias para el análisis de la medición del I Semestre del 2023.
- c. De igual manera es necesario estructurar una encuesta más asertiva, sin tanta información y que desde el nacimiento de un espacio de servicio al cliente o al Ciudadano; se caracterice los grupos de valor del Concejo.
- d. Otra sugerencia que se hace desde el interior del análisis realizado es que la encuesta debe entregar resultados más veraces. No debe perder Confiabilidad, Integridad y Disponibilidad (ISO 27001:2022). Por ejemplo, en el tema de los correos electrónicos que se vieron reflejados: El 22.27% de los datos de correo electrónico están errados o mal digitados. Hay que generar una estrategia para que los campos no se vuelvan obligatorios.
- e. Se recomienda que se estructure una encuesta 100% virtual y que se vuelva una herramienta de medición más fresca y oportuna tanto para el evaluador como para el Proceso que requiere ser evaluado. Adicionalmente, se puede hacer un modelo de aplicación de la encuesta In Situ de tal manera que sea un servicio Outsourcing y así contar con información más fidedigna para la toma de decisiones.
- f. Se recomienda que las encuestas clasificadas en las calificaciones No y Puede Mejorar, sean analizadas para una posible identificación de Acciones de Mejora.