



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI



# CONCEJO

## SANTIAGO DE CALI

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

**INFORME DEL I SEMESTRE DEL 2023**

**OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **INTRODUCCIÓN**

El primer semestre de la vigencia 2023, se desarrolló con normalidad y continuo bajo las indicaciones de prevención y bioseguridad generadas por el COVID – 19. Así mismo se sesiono de manera virtual y presencial y se establecieron reuniones de interés ciudadano en espacios públicos abiertos (Concejo a la calle).

La interacción con la ciudadanía continuo de manera permanente durante el I semestre año 2023, 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); la cual permite evaluar 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

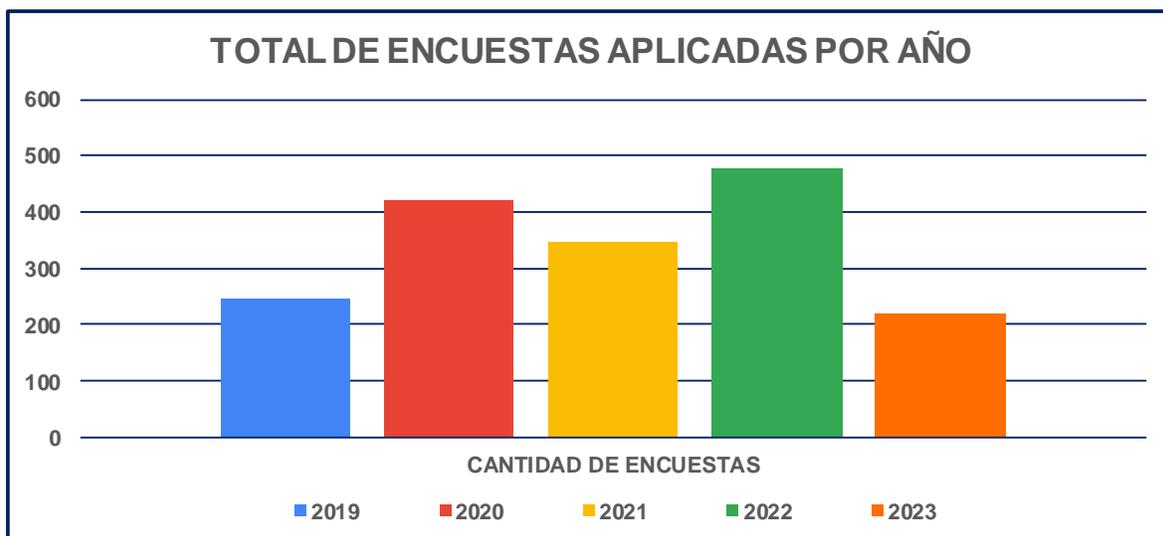
Es necesario comprender el tamaño de la muestra correspondiente a los ciudadanos a los se les aplico la encuesta desde cada una de los procesos que interactúan con la comunidad.

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 214, lo que lleva a concluir que semestralmente por cada Proceso se diligencian aproximadamente 42.8 encuestas. Es decir 6 encuestas por mes.

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 cinco años:

AÑO	CANTIDAD DE ENCUESTAS	VARIACIÓN POR AÑO
2019	247	
2020	420	170%
2021	347	-17%
2022	478	138%
2023	218	-54%

\*El dato del año 2023 pertenece únicamente al I Semestre de la vigencia.





## 2. ANALISIS DE LA ENCUESTA DEL I SEMESTRE VIGENCIA 2023

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 I Semestre del 2023, se aplicaron un total de 218, una disminución de 29 encuestas respecto al año 2022 en igual periodo que registro 247 encuestas distribuidas por Proceso de la siguiente manera:

OFICINA	TOTAL	
Archivo y Correspondencia	63	38%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	92	56%
Presidencia	1	1%
Secretaría General	8	5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>164</b>	

OFICINA	TOTAL	
Archivo y Correspondencia	40	74%
Secretaría General	8	15%
Subsecretarías	6	11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54</b>	

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 103 encuestas es decir el 47% de participación; seguido del Proceso Comunicaciones y Relaciones Corporativas 92 encuestas y un porcentaje de intervención del 42%.

Al igual que el comportamiento de las encuestas que miden el Cliente Interno, se estima por parte de la Oficina de Calidad y Planeación que el ideal de encuestas a tramitar es de 7 evaluaciones por mes. Proyectando así un total de 42 encuestas por Proceso en el semestre.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

Las mediciones tomadas se basarán en las dos encuestas con las cuales se trabajó durante ese I Semestre del 2023. La primera parte con la encuesta tradicional y que se venía trabajando desde el año 2017. Y un porcentaje con una nueva versión de esa herramienta de medición creada en el primer trimestre del presente año y que hace parte de la mejora continua de este modelo.

## **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.



# CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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.

Los resultados más significativos de la aplicación de la encuesta en el I Semestre del 2023 son:

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

Califique la atención del funcionario que lo atendió:	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Aceptable	18	11%
Buena	54	33%
Buena, Aceptable	1	1%
Excelente	83	51%
Excelente, Aceptable	1	1%
Mala	3	2%
Muy Mala	4	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>

Análisis detallado: Se puede apreciar un porcentaje en la evaluación excelente y buena del 84% para ese I Semestre del 2023. Una variable exógena que no se ha podido ajustar en la calificación es que quienes diligencian las encuestas en un gran porcentaje son los clasificados como Ciudadanos del Común y el producto en el cual se clasifican en segundo nivel es el de Otros Servicios y Productos.

Lo cual podría representar una información no fidedigna, pues el ítem Otros Servicios y Productos es un rango muy amplio dentro de una posible escala.



Tabla de tipo de ciudadano vs la calificación dada a la atención del funcionario:

CALIFIQUE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIO								
OFICINA	Aceptable	Buena	Buena, Aceptable	Excelente	Excelente, Aceptable	Mala	Muy Mala	TOTAL
Archivo y Correspondencia		5		58				63
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	18	47	1	18	1	3	4	92
Presidencia				1				1
Secretaría General		2		6				8
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>164</b>
	11%	33%	1%	51%	1%	2%	2%	

OFICINA	Aceptable	Buena	Buena, Aceptable	Excelente	Excelente, Aceptable	Mala	Muy Mala	TOTAL
Archivo y Correspondencia		2		38				40
Secretaría General				8				8
Subsecretarías				6				6
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>2</b>		<b>52</b>				<b>54</b>
		4%		96%				

En el análisis de la primera fase de la medición con la encuesta tradicional se interpreta que 51% de los encuestados contestaron como Excelente la atención del Funcionario que lo atendió. Para la segunda fase de la medición, se obtuvo un porcentaje de excelencia del 96%.

Otro concepto que se interpreta al observar los datos es el siguiente:

- El Proceso de Dirección Estratégica – Presidencia solo hizo o digitalizo una sola encuesta de 218 realizadas en total. Alcanzando un 0.46%.
- La Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas, participa con un 42% sobre el Universo de los datos recopilados.
- La Secretaría General llega un nivel del 7% con 16 encuestas de 218.
- El Proceso de las Subsecretarías se ubica con un 2.75%. Se logran diligenciar 6 encuestas dentro del periodo evaluado.
- Y la Oficina Archivo y Correspondencia logra un nivel del 47% en la participación de la encuesta desarrollada en el I Semestre. Tramitaron el diligenciamiento de 103 encuestas del universo total de 218.



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Al cruzar la información de las dependencias que gestionaron las encuestas en la primera fase del Semestre, se identifica el siguiente cuadro:

CALIFIQUE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ										
OFICINA	Usted es:	Aceptable	Buena	Buena, Aceptable	Excelente	Excelente, Aceptable	Mala	Muy Mala	TOTAL	
Archivo y Correspondencia	Ciudadano Común		3		31				34	21%
	Edil o Miembro de JAC - JAL				5				5	
	Servidor Público		2		22				24	
<b>Total Archivo y Correspondencia</b>			5		58				63	
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	Ciudadano Común	18	40	1	11	1	3	4	78	48%
	Edil o Miembro de JAC - JAL		2						2	
	Estudiante				1				1	
	Lider Social		3		2				5	
	Periodista				1				1	
	Servidor Público		2		3				5	
<b>Total Comunicaciones y Relaciones Corporativas</b>		18	47	1	18	1	3	4	92	
Presidencia	Servidor Público				1				1	
<b>Total Presidencia</b>					1				1	
Secretaría General	Academia/ Investigación				1				1	2%
	Ciudadano Común				3				3	
	Estudiante		1		1				2	
	Lider Social				1				1	
	Servidor Público		1						1	
<b>Total Secretaría General</b>			2		6				8	
<b>TOTAL GENERAL</b>		18	54	1	83	1	3	4	164	

Más del 50% de los encuestados se clasifica como Ciudadano del Común y en otros servicios. Combinación que lleva a concluir a este equipo que en ese ítem puede haber un porcentaje de desviación en cuanto al cumplimiento del objeto de la encuesta.

Son en total 115 encuestas de 218 realizadas en primera fase.

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

QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?						
OFICINA	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	OFICINA	
Archivo y Correspondencia			60	3	63	
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	7	23	61	1	92	
Presidencia			1		1	
Secretaría General			8		8	
<b>TOTAL GENERAL</b>		7	23	130	4	164
		4%	14%	79%	2%	

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 79% de los Ciudadanos encuestados (164) calificaron como estar satisfechos con la información suministrada.
- Un 2% restante (4) calificaron como Excelente (supero las expectativas).
- Es decir que el 81% del total están en el rango de Excelencia y Bueno.



## **RECOMENDACIONES**

- a. Se sugiere que cada uno de los Procesos deben generar las estrategias necesarias, para cumplir con la meta propuesta por la Oficina de Calidad para que cada uno de los actores que invitan a la medición de la Satisfacción del Cliente Externo, lleguen a una meta de 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. A pesar de que el comportamiento de los datos refleja una tendencia al crecimiento en el volumen de encuestas diligenciadas por los ciudadanos, el concepto base de una encuesta de satisfacción no es hacer más. Es que arroje la información que se desea identificar para encontrar los factores claves de éxito que están haciendo falta ajustar. Se recomienda que la encuesta sea revisada por un equipo transversal del Concejo y que se modifique su forma y fondo de aplicación.
- c. 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 27001:2013).
- d. 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.
- e. Es indispensable que se genere un círculo de calidad hacia la medición con la nueva encuesta. Igualmente es necesario que se planee la cantidad de encuestas que se deben desarrollar en el segundo semestre. Si se revisa la tendencia del I Semestre la cantidad ha disminuido en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior – 2022.
- f. De manera independiente, se recomienda que esta encuesta se genere



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

únicamente en espacios como Concejos a la Calle, Rendición de Cuentas, Consulta de documentos en la Secretaría General y a través de la Oficina Archivo y Correspondencia.

La Presidencia debe ser medida desde otro concepto y se pueden aprovechar los espacios de Control Político y de Plenarias para hacer la toma de la medición. Desde el concepto de Calidad y Planeación, esta medición debe estar en los siguientes Procesos:

- ❖ Procesos Misionales.
- ❖ Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
- ❖ Archivo y Correspondencia.

Todo enfocado en la atención de la Ciudadanía.