



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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

INFORME DEL II SEMESTRE DEL 2023

OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCIÓN

La interacción con la ciudadanía continuo de manera permanente durante el II 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, Subsecretarías 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. ANALISIS DE LA ENCUESTA DEL II 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 II Semestre del 2023, se aplicaron un total de 151, una disminución de 67 encuestas respecto al I Semestre 2023, encuestas distribuidas por Proceso de la siguiente manera:





CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

Oficinas	Cantidad	Porcentaje
Archivo y Correspondencia	91	60%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	57	38%
Secretaria General	2	1%
Subsecretarias	1	1%
Total general	151	100%

En este informe se evidencia una disminución de 96 encuestas con respecto a los informes anteriores, notándose así la necesidad de dirigir al cliente externo al diligenciamiento oportuno de la encuesta del servicio al cliente.

Los datos presentados llevan a interpretar que la mayor participación en la generación de las encuestas de atención del ciudadano fue del Proceso Archivo y Correspondencia con un total de 91 encuestas es decir el 60% de participación; seguido del Proceso Comunicaciones y Relaciones Corporativas con 57 encuestas y un porcentaje de participación del 38%.

2 SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO

SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO:	CANTIDAD
Actas de las comisiones y sesiones plenarias	2
Control político a sesiones plenarias	56
Otros servicios y/o productos	92
Proyectos de acuerdo en tramite	1
Total general	151

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 1% de los ciudadanos solicitan Actas de las comisiones y sesiones plenarias.
- El 37% de los ciudadanos solicitan Control político a sesiones plenarias.
- El 61% de los ciudadanos solicitan Otros servicios y/o productos.
- El 1% de los ciudadanos solicitan Proyectos de acuerdo en trámite.



3 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).

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

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

De los 151 Ciudadanos encuestados, el 76% calificó la atención como Excelente, seguida de una evaluación del 15% quien considero que la atención es buena. Es decir que en sumatoria los niveles respecto a la atención dada por el funcionario llega al **91% de satisfacción**.

Califique la atención recibida de parte de los funcionarios	Cantidad	Porcentaje
Aceptable	10	7%
Buena	23	15%
Excelente	115	76%



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

Mala	2	1%
Muy Mala	1	1%
Total general	151	100%

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

Califique la atención recibida de parte de los funcionarios							
Oficinas	Aceptable	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Total	Porcentaje
Archivo y Correspondencia	1	6	84			91	60%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	9	17	28	2	1	57	38%
Secretaria General			2			2	1%
Subsecretarías			1			1	1%
Total general	10	23	115	2	1	151	100%
Porcentajes	7%	15%	76%	1%	1%	100%	

En el análisis de la medición con la encuesta tradicional se interpreta que 76% de los encuestados contestaron como Excelente la atención del funcionario quién lo atendió.

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

- Oficina Archivo y Correspondencia** logra un nivel del 60% en la participación de la encuesta desarrollada en el II Semestre
- La Oficina **Comunicaciones y Relaciones Corporativas**, participa con un 38% sobre el total de los datos recopilados.
- La Secretaría General** llega un nivel del 1% con 2 encuestas de 151.
- El Proceso de las Subsecretarías** se ubica con un 1%. Se logran diligenciar 1 encuestas dentro del periodo evaluado.

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



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

D. ¿Quedó satisfecho con la información suministrada?					
Cantidad	Etiquetas de columna				
Etiquetas de fila	No	Puede mejorar	Si	Total general	
Archivo y Correspondencia	14		77	91	60%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	23	17	17	57	38%
Secretaria General			2	2	1%
Subsecretarias		1		1	1%
Total general	37	18	96	151	100%
	25%	12%	64%	100%	

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

- El 64% de los Ciudadanos encuestados (151) calificaron estar satisfechos con la información suministrada.
- Un 12% (18) calificaron que puede mejorar.
- El 25% (37) calificaron No estar satisfechos.

3.3 Satisfacción general con el objetivo misional del concejo:

Etiquetas de fila	¿Conoce el objeto misional del concejo de Cali?
No	14
Si	137
Total general	151

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 91% de los Ciudadanos encuestados (151) Si tienen conocimiento del objeto misional del concejo de Cali.
- El 9% de los Ciudadanos encuestados No tienen conocimiento del objeto misional del concejo de Cali.

Etiquetas de fila	¿Sabe usted que el Concejo de Cali es la principal instancia de participación en la ciudad?
NO	10
SI	141
Total general	151



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 93% de los ciudadanos Si saben que el concejo de Cali es la principal instancia de participación en la ciudad.
- El 7% de los ciudadanos No saben que el concejo de Cali es la principal instancia de participación en la ciudad.

Etiquetas de fila	¿Conoce las rutas para usted participar en la toma de decisiones desde el Concejo de Cali?
NO	48
SI	103
Total general	151

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 68% de los ciudadanos Si conocen la ruta para participar en la toma de decesiones desde el concejo de Cali.
- El 32% de los ciudadanos No conocen la ruta para participar en la toma de decesiones desde el concejo de Cali.

Etiquetas de fila	¿Ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?
No	99
Si	52
Total general	151

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 66% de los ciudadanos No han participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo.
- El 34% de los ciudadanos Si han participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

3.4 Medios por el cual recibe la información:

Etiquetas de fila	¿A través de que medio de comunicación recibe información?
Otros	8
Página web y redes sociales del Concejo de Cali	116
Radio, prensa, tv, e-mail	27
Total general	151

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 5% de los ciudadanos recibe información por otros.
- El 77% de los ciudadanos recibe información por medio de página web y redes sociales del concejo de Cali.
- El 18% de los ciudadanos recibe la información por medio de radio, prensa, tv y e-mail.

3.5 Calificación de los canales de comunicación:

Etiquetas de fila	¿Cómo califica los canales de comunicación?
1. Excelente	85
2. Bueno	57
3. Aceptable	7
4. Malo	2
Total general	151

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 56% de los ciudadanos califican excelente los canales de comunicación.
- El 38% de los ciudadanos califican bueno los canales de comunicación.
- El 5% de los ciudadanos califican aceptable los canales de comunicación.
- El 1% de los ciudadanos califican malo los canales de comunicación.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

3.6 Calificación de la gestión del concejo de Cali:

Etiquetas de fila	Califique la gestión del Concejo de Cali:
1. Excelente	50
2. Bueno	44
3. Aceptable	25
4. Malo	32
Total general	151

Se interpretan los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 33% de los ciudadanos califican excelente la gestión del concejo de Cali.
- El 29% de los ciudadanos califican bueno la gestión del concejo de Cali.
- El 17% de los ciudadanos califican aceptable la gestión del concejo de Cali.
- El 21% de los ciudadanos califican malo la gestión del concejo de Cali.

4 Aspectos que el ciudadano considera que podríamos mejorar.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

¿En que aspectos considera el ciudadano que podríamos mejorar?	
Etiquetas de fila	Total
Archivo y Correspondencia	91
administrativos	1
Bien	1
EN TODO	1
espacio publico	2
La información es. Vital pero por esto. Es oportuno mejorar. Este. Tema	1
Más Diligencia	2
Mayor Gestión	3
N/A	56
ninguna	13
Página web	2
Participacion Ciudadana	1
Seguridad espacio público infraestructura	3
Todo. Buen	1
Atención	1
Participación ciudadana	3
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	57
ACTIVIDADES QUE LA COMUNIDAD PUEDA PARTICIPAR	1
AL INGRESO DEL CONCEJO HAY MUCHA DEMORA	1
CALI DISTRITO NO	1
CALIDAD DE SERVICIO	1
CONCEJALES DE CORAZÓN POR LA CIUDAD Y SU GENTE	1
control a la secretaria de seguridad	1
EL INGRESO AL CONCEJO ES MUY CANSON	1
EN CAMBIAR A MUCHOS QUE NO TRABAJAN POR LA CIUDAD	1
EN CONCEJALES QUE NO SEAN MENTIROCOS	1
EN DAR MAS OPORTUNIDADES A LOS JOVENES	1
EN EL SONIDO Y EN LOS BAÑOS	1
EN ESCUCHAR A LAS PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LAS PLENARIAS	1
EN LOS CONCEJALES QUE NO SEAN LOS MISMO	1
EN QUE LA COMUNIDAD PUEDA CONOCER LOS PROYECTOS	1
EN TODO	14
EN TODO, EN ESPECIAL LOS CONCEJALES	1
EN TRABAJAR MAS POR LA CIUDAD QUE LOS ELIJO	1
ESCUCHAR A LA CIUDAD COMO GRITA POR LA INSEGURIDAD	1
LA ATENCION AL PUBLICO	1
LAS LEYES DEBEN SER PARA TODOS	1
LOS CONCEJALES	1
MAS APOYO A LA CIUDAD CALEÑA	1
MAS APOYO A LOS LIDERES QUE TRABAJAN CON LA JUVENTUD	1
MAS PROYECTOS DE SEGURIDAD LA CIUDAD. DA MIEDO	1
MEJORA EN EL SONIDO	1
MEJORA EN LAS PAGINAS Y EN LA VENTANILLA UNICA	1
MEJORAR EL AUDIO	1
MUY MAL SONIDO	1
N/A	2
NO CALI DISTRITO CONCEJALES VENDIDOS	1
NO MAS CORRUPTOS	1
PARA MI TODO ESTA BIEN	1
PARTICIPACION DE LOS CONCEJALES EN LAS PLENARIAS	1
PENSAR EN LA JUVENTUD	1
PENSAR MAS EN EL PUEBLO CALEÑO	1
PENSAR MAS EN LA CIUDAD	1
PENSAR MS EN LA CIUDAD, ES UN INFIERNO	1
REALIZAR PROYECTOS QUE AYUDEN A LOS ASENTAMIENTOS, NO MAS DESALOJOS	1
REALIZAR PROYECTOS QUE BENEFICIE A LOS CIUDADANOS	1
RESPECTO CON LOS PARTICIPANTES	1
SONIDO MUY MALO NO SE ENTIENDE	1
EN REAIZAR PROYECTOS DONDE LA CIUDAD SE BENEFICIE	1
EN LA PARTICIPACION DE LOS JOVENES	1
Secretaría General	2
N/A	1
Tiempo de respuesta y mejorar la agilidad en los procesos	1
Subsecretarías	1
Participación ciudadana	1
Total general	151

Dentro de los aspectos a mejorar se observa que los ciudadanos solicitan mejorar



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

el sonido (5) y en todo (16).

También solicitan actividades que la comunidad pueda participar, lo cual el concejo realizo esto teniendo en cuenta a los ciudadanos:

En el año 2022 concejo en la calle en zona rural y urbana, con el objetivo de generar escenarios de participación para los ciudadanos de las diferentes comunas y zona rural de Cali permitiendo su involucramiento activo en los procesos de gestión y seguimiento a decisiones públicas, en el cual tienen repercusión en sus vidas y territorios.

Gran ejemplo ha logrado resultados como la mesa técnica para la recuperación y restauración de la Ermita como lugar icónico de la ciudad, y la intervención de las diferentes secretarías del distrito para recuperar la belleza, seguridad y espacios públicos de la plaza de Caicedo monumento nacional ubicada en el centro de nuestra sultana del valle.

Proyecciones al 2024

Se plantea un concejo De tu lado, para ir a los territorios en siete zonas norte, sur, occidente, oriente, sur oriente, centro y zona rural; el objetivo es informar a la ciudadanía los proyectos que se van a realizar e impactar en sus vidas.



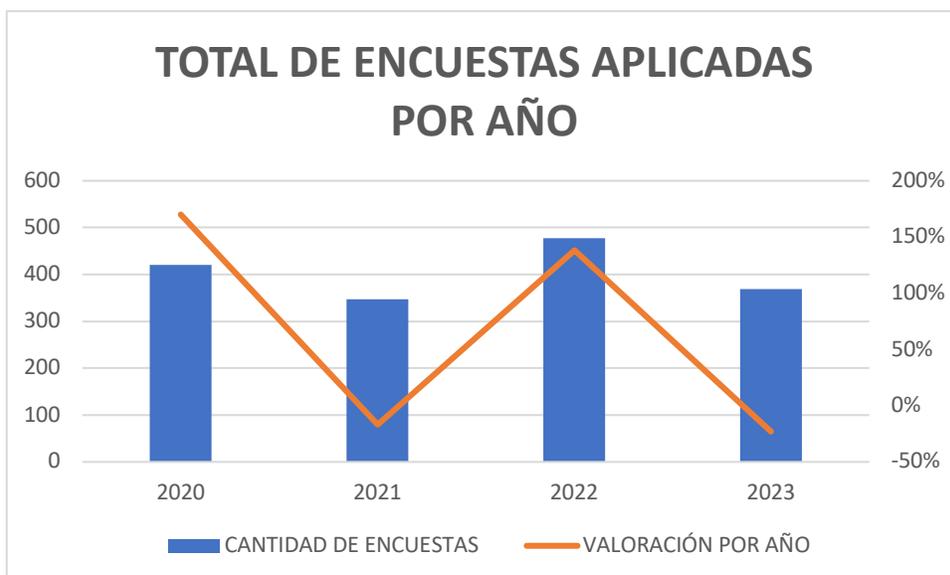
ANÁLISIS POR VIGENCIAS

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

Evaluando el año al 2023 se evidencia que se ha tenido una disminución del 23% de las encuestas con respecto al año 2022.

Ver cuadro comparativo de los últimos cuatro años:

AÑO	CANTIDAD DE ENCUESTAS	VALORACIÓN POR AÑO
2020	420	170%
2021	347	-17%
2022	478	138%
2023	369	-23%





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RECOMENDACIONES

- a. Se sugiere que la encuesta sea aplicada basándose en el proceso que atendió al cliente externo (ciudadano) para medir eficiente y objetivamente cada uno de los procesos, ya que al tener una encuesta general da sesgo en las calificaciones.
- b. Se refleja en la encuesta del II semestre 2023 que, además habiendo una disminución del total de ciudadanos encuestados el porcentaje de satisfacción con la información suministrada ha disminuido considerablemente, teniendo un total del 36% de los encuestados en la sumatoria de los No satisfechos 25% más el 12% calificados se puede mejorar.
- c. Las actividades que no realizaron en el año 2023, empezar a ejecutarlas con el presupuesto del año 2024.