



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Resultados Encuesta que mide la satisfacción del cliente externo (ciudadano) frente a la Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas - Ciudadano Código 21.1.23.3.14 -253 V.04.

8 de Marzo de 2018 – Informe Global

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como objeto principal, realizar el análisis a las encuestas sobre la calidad del servicio que se presta al ciudadano desde el Concejo de Santiago de Cali, resaltando las fortalezas y áreas de mejora que permiten proponer recomendaciones que sirvan como reflexión y así adoptar las medidas que se consideren oportunas para mejorar los servicios que se prestan al interior del corporativo.

Durante el primer semestre de la vigencia 2018, se realizó control político permanente en temas fundamentales para la ciudadanía entre ellos: Movilidad, Emcali, en lo concerniente a las Unidades de Telecomunicaciones, Acueducto y Energía además del Alumbrado Público Municipal, el medio ambiente y el hábitat de la ciudad, cultura, seguridad, erradicación de trabajo infantil, regulación del sistema de ambulancias, entre otros.

Adicional a esto es importante tener en cuenta que la mesa Directiva del Concejo de Santiago de Cali, ha venido haciendo acercamiento en un proyecto denominado en el Plan Estratégico Concejo por Comunas, que permite conocer de primera mano los compromisos de las administración y su cumplimiento; a la fecha, se ha llegado a las comunas 1, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 20, 21 y los 15 corregimientos.

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Santiago de Cali, 13 de Julio de 2018

**INFORME CONSOLIDADO DEL PRIMER SEMESTRE 2018
COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES
INTERESADAS – CIUDADANO Y SU COMPARATIVO CON EL PRIMER SEMESTRE
DEL AÑO 2017.**

El presente informe nos detalla los principales resultados obtenidos en la encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas - ciudadano, realizada para evaluar la prestación del servicio al cliente externo del Corporativo, durante el periodo enero a junio de 2018, teniendo en cuenta la información suministrada por la comunidad en general que asiste a la entidad.

El cuestionario aplicado y documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad y cumpliendo con los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI (Fecha de aprobación el **08/03/2018** Código: **21,123.3.14-253** Versión **04**), realizan preguntas cerradas acerca de la satisfacción y las necesidades del cliente externo al solicitar cualquier tipo de información o servicio en las oficinas de la Corporación.

En el siguiente cuadro anunciaremos el total de encuestas aplicadas por las diferentes oficinas del Concejo de Santiago de Cali en el primer semestre de la vigencia 2018:

Oficinas	Encuestas realizadas
Secretaria General	27
Dirección Estratégica	10
Subsecretarías (3 Comisiones)	10
Archivo y Correspondencia	42
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	68

PRIMER SEMESTRE 2018, Total, de encuestas realizadas: 151.

PRIMER SEMESTRE 2017, total de encuestas realizadas: 101.

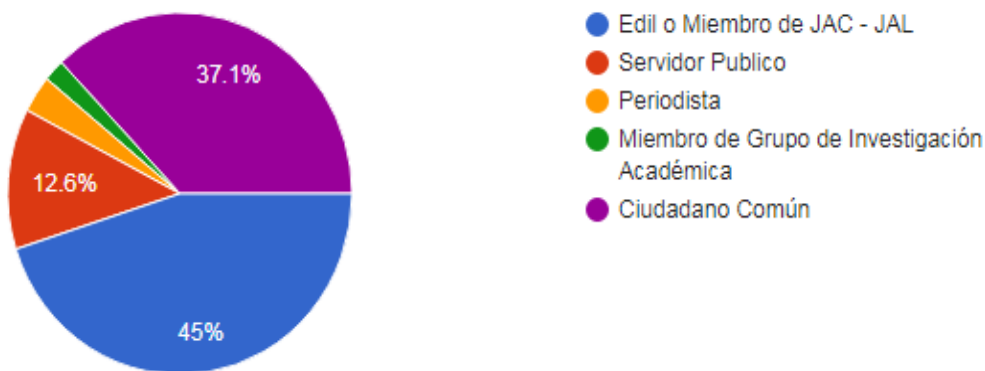


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

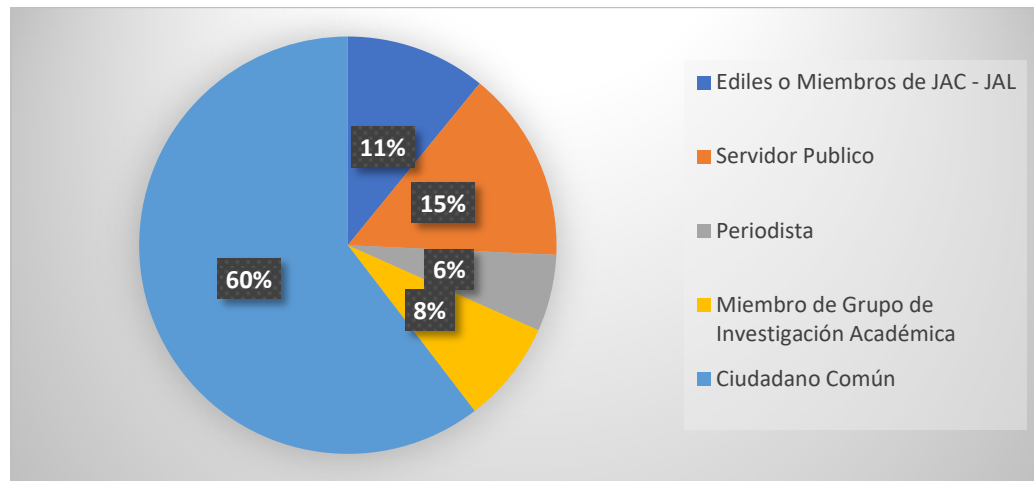
Se observa que para el primer semestre de 2018, hay mayor compromiso por parte de los procesos involucrados en la aplicación de las encuestas que nos permiten conocer la percepción de los servicios al exterior de la Corporación Concejo Santiago de Cali, comparado con el primer semestre de 2017. Igualmente, es importante resaltar que la entidad no cuenta con un mecanismo de convocatoria de participación ciudadana, que permita realizar un mayor número de encuestas al cliente externo y tener una muestra de la ciudadanía que aporte la percepción de las actividades del corporativo.

El 45% de las encuestas de las partes interesadas-ciudadano, corresponden a Ediles y Miembros de la JAL, el 37,1% a ciudadanos del común, el 12,6% servidores públicos y un 5.3% están entre periodistas y miembros de grupo de investigación de academia, comparado con los resultados obtenidos en el primer semestre de la vigencia 2017, podemos observar un gran incremento en la asistencia y participación por parte de los Ediles y Representantes de las JAL en las diferentes actividades que realiza el corporativo, lo que demuestra mayor generación de espacios para el cumplimiento de las metas propuestas.

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018



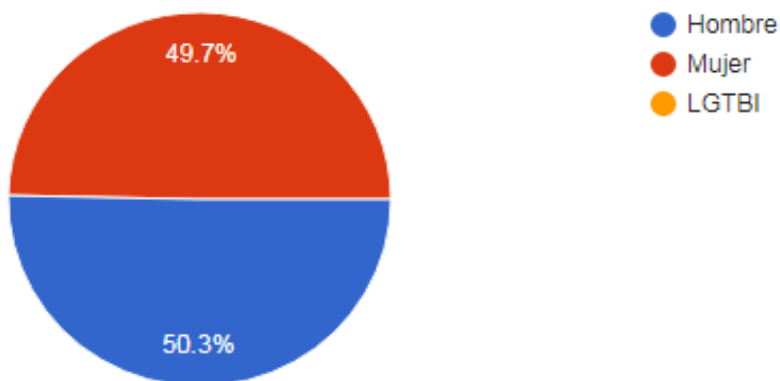
RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017



Si bien es cierto que los Ediles o Miembros de JAC-JAL y el Ciudadano Común hacen parte de la esfera más importante sobre la cual el Concejo de Cali enfoca sus esfuerzos para propiciar mayor participación, se puede observar que hubo una disminución por parte del ciudadano común, respecto del año inmediatamente anterior, observándose un porcentaje reducido, en casi un 33 %, lo que exige la búsqueda de mecanismo para generar interés por parte de la corporación al ciudadano del común.

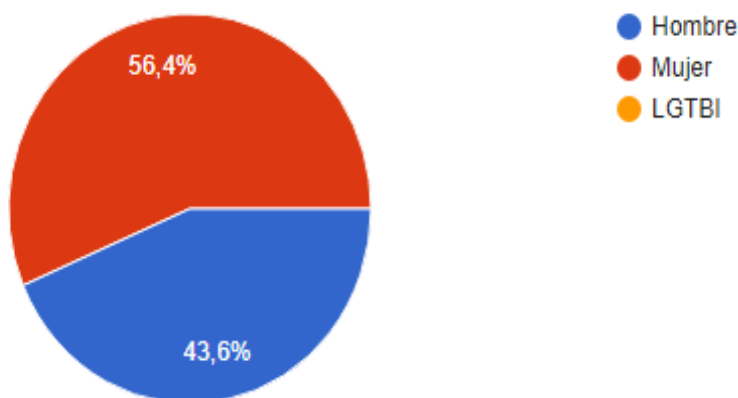
Se observa claramente que la Corporación Concejo de Santiago de Cali realiza una caracterización de sus usuarios, mediante la herramienta insumo de este informe, de la cual en la muestra de los encuestados en el primer semestre de 2018 encontramos que en un 50,3% son hombres y un 49,7% son mujeres y presentándose una asistencia nula de la población LGTBI. Lo que nos muestra que es la corporación quien debe iniciar procesos incluyentes dentro de la ciudadanía, para que conozca lo fundamental de esta Corporación y los aportes que puede generar a poblaciones que no se hacen presentes en debates y acciones de participación ciudadana.

**RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018**



Comparado con el primer semestre de 2017, se observa una disminución respecto del porcentaje de participación de mujeres acudiendo al uso de los servicios de la corporación en un 7%, y un incremento por parte de la población masculina en el mismo porcentaje de disminución en la población femenina, igual comportamiento para el registro de encuestas por población **LGTBI**.

**RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER
SEMESTRE VIGENCIA 2017**



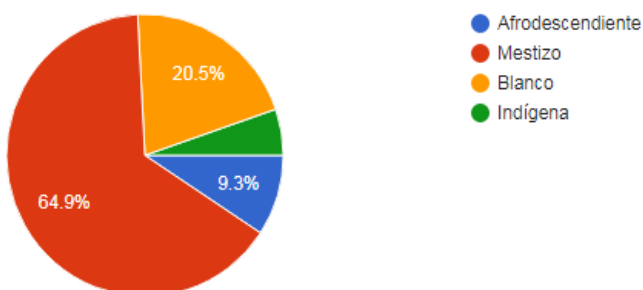
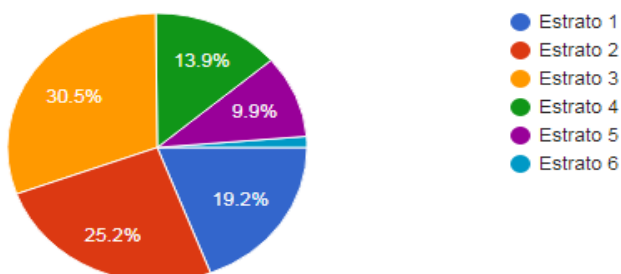
Se puede evidenciar en primera medida que los estratos en los que se genera mayor afluencia en el corporativo corresponde al 1, 2 y 3, los cuales suman alrededor de un



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

70% de la muestra de la población, que recurre al uso de los servicios que ofrece el Concejo de Cali; además de una mayor asistencia de mestizos con un 64,9%, 20% de blancos, 9.3% de afrodescendientes y un 4.4% indígenas, en un rango de edades entre los 25 y los 68 años.

**RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER
SEMESTRE VIGENCIA 2018**

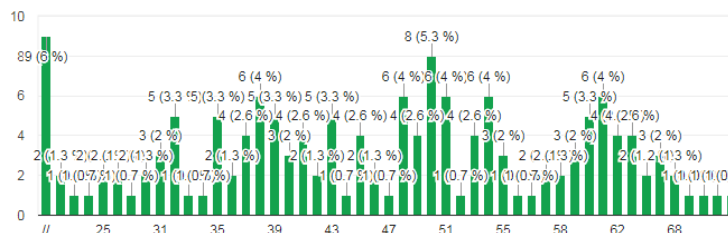




CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Que edad tiene Usted:

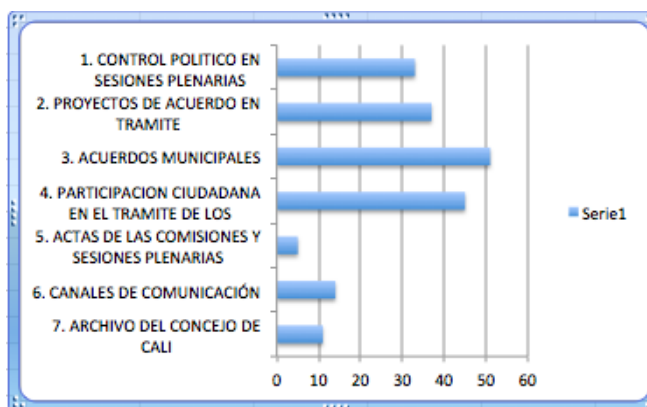
151 respuestas



En lo referente a la prestación de los servicios solicitados por la comunidad que frecuenta las instalaciones del Concejo de Santiago de Cali y que asiste en las convocatorias de participación ciudadana, podemos observar lo siguiente:

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO:
151 RESPUESTAS



ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177



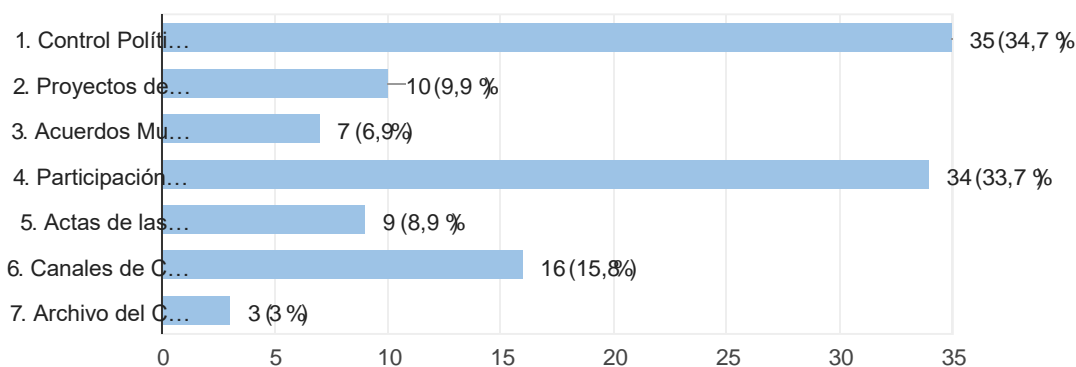


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

El servicio o producto más solicitado por la comunidad con un 33,8%, corresponde a los Acuerdos Municipales, lo que denota que la ciudadanía se interesa y utiliza las herramientas suministradas a la administración central para buscar la mejor calidad de vida de los caleños, seguido con un porcentaje del 29,8% en la asistencia a la Participación Ciudadana en el Trámite de los Proyectos de Acuerdo como el espacio para manifestar las inquietudes frente a los estudios que se adelantan a las estrategias planteadas por la administración municipal. Con un 24.5% información acerca de los proyectos de acuerdo en trámite y un 21.9% asistencia al Control Político en sesiones plenarias, el 9,3% el uso de los canales de comunicación del corporativo, el 7,3% requerimientos de información el área de archivo del Concejo de Cali, y con un 3.3% información de actas de las comisiones y sesiones plenarias.

Comparado con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en el primer semestre del año 2017, se puede evidenciar lo siguiente: respecto de los acuerdos municipales se observa un aumento significativo con respecto del año anterior de un 26,9%, en lo referente a los proyectos de acuerdo en trámite un incremento del 14,6%, lo que demuestra el interés por las herramientas que suministra el concejo de cali a la administración, es decir que estos documentos sirven como base y cuerpo legal a tramites presentes o futuros.

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017 Servicio o producto solicitado





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Podemos evidenciar una disminución en la asistencia del control político en sesiones plenarias del 12,8%, en la participación ciudadana de proyectos de acuerdo una disminución del 3,9%, en el uso de los canales de comunicación una disminución del 6,5% y del 5,6% en la solicitud de actas de comisiones y plenarias.

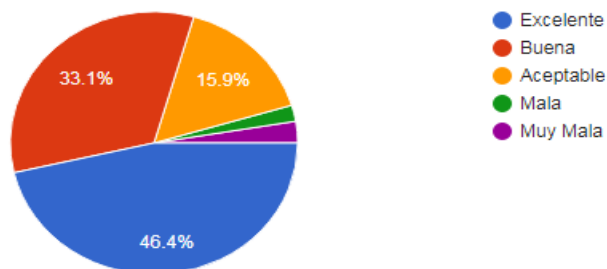
Si bien es cierto la Corporación Concejo de Cali, aprovecha al máximo las herramientas ofrecidas por la Tecnología, llegando a un pequeño grupo poblacional, que tiene acceso a este tipo de canales de comunicación, por tanto se tiene como aspecto de mejora, fortalecimiento en planes de comunicación externa pagados, que permitan llegar a un mayor grupo de ciudadanos, con la información que se trate en debates de control político y estudio de proyectos de acuerdo.

Otro aspecto que hace parte de la **ENCUESTA DE COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS-CIUDADANO**, corresponde a la calificación de la atención del funcionario, donde encontramos que de 151 respuestas el 46,4% de los encuestados definen como excelente a la atención, el 33,1% indica que es buena, el 15,9% la encuentra aceptable, y un 4.6% encuentran la atención del funcionario entre mala y muy mala.

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

Califique la atención del Funcionario que lo atendió:

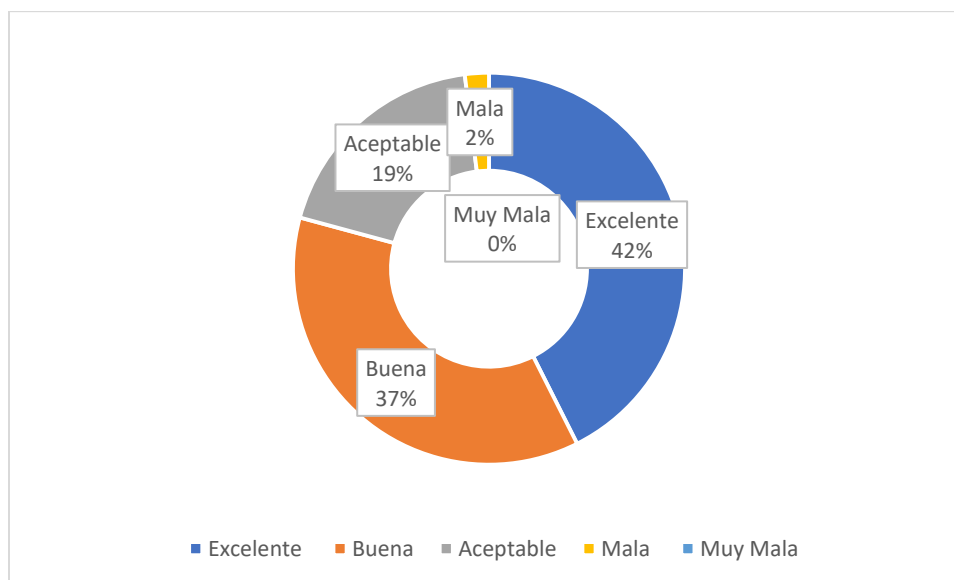
151 respuestas





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER
SEMESTRE VIGENCIA 2017**



Comparado este punto con los resultados obtenidos en el año 2018, para el mismo periodo, encontramos que la calificación en lo referente a la atención del funcionario incremento como excelente en un 4.4%, lo que demuestra que la imagen del servicio entregado por el talento humano del concejo va mejorando progresivamente.

En cuanto a la calificación del acceso a la información, tiempo de espera, claridad de la orientación del servicio solicitado encontramos que se encuentra con un 43.7% calificado como excelente, un 30,5% bien y un 19,2% aceptable,

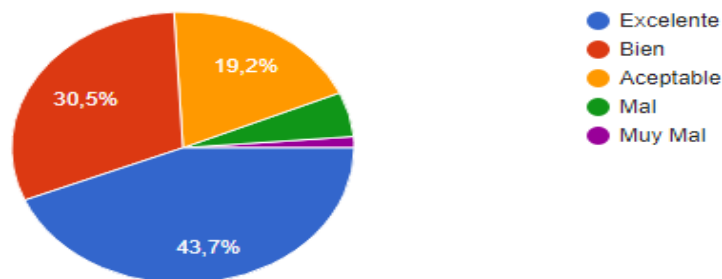


CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

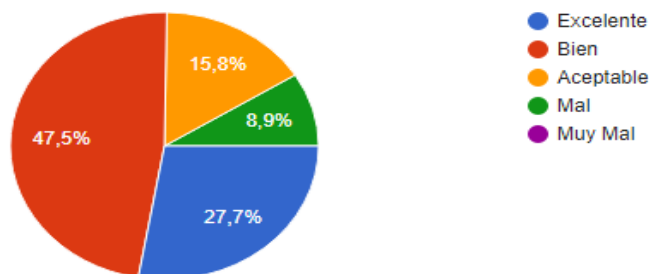
¿Como califica el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad de la orientación y su grado de satisfacción con el servicio prestado o producto solicitado?

151 respuestas



RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017

¿Cómo califica el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad de la orientación y su grado de satisfacción con el servicio prestado o producto solicitado?



ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

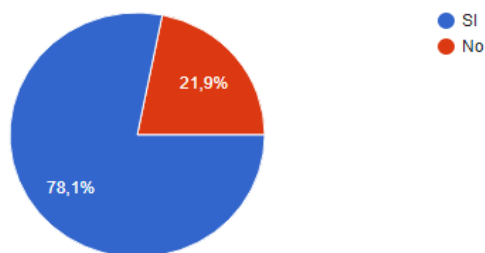
Comparado este ítem con la calificación obtenida del año 2017, se puede observar que se mantiene dentro del rango de la **excelencia, bueno y aceptable** a la hora de la entrega de la información.

Como primera pregunta, encontramos la percepción del ciudadano frente a la contribución al fortalecimiento de estrategias del gobierno municipal para garantizar al mejoramiento de calidad de vida de los ciudadanos, el 78,1% del grupo de personas encuestadas encuentran que el Concejo de Santiago de Cali viene haciendo la tarea; y que un porcentaje del 21,9% consideran que no contribuye.

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

1. ¿Cree usted que el Concejo de Santiago de Cali contribuye al fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar mejor calidad de vida de los caleños?.

151 respuestas

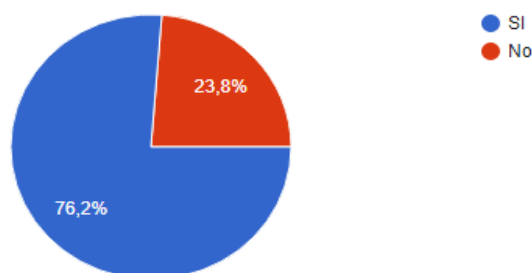




CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER
SEMESTRE VIGENCIA 2017**

¿Cree usted que el Concejo de Santiago de Cali contribuye al fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar mejor calidad de vida de los caleños?



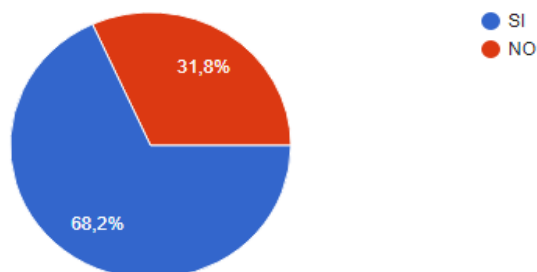
Comprado con el año anterior vemos que el ciudadano del común reconoce que el Concejo ha tenido una mejora frente a su compromiso con el fortalecimiento de estrategias, que impacten de manera positiva en la comunidad.

Como segunda pregunta, encontramos un gran porcentaje con un **68,2%** de las partes interesadas comparten el hecho de que el Concejo está garantizando sus derechos y bienestar con el seguimiento que se le hace al cumplimiento de los acuerdos aprobados por la Corporación.

**RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER
SEMESTRE VIGENCIA 2018**

2.¿Usted considera que el Concejo de Santiago de Cali garantiza el cumplimiento de los Acuerdos?.

151 respuestas



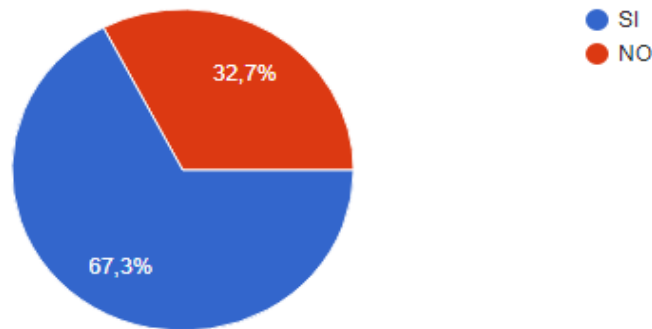
ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177



**RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017**

¿Usted considera que el Concejo de Santiago de Cali garantiza el cumplimiento de los Acuerdos?



Tomando la información de los encuestados en el mismo periodo correspondiente al año 2017, se observa que la labor misional del concejo se viene dando a conocer, por el incremento que ha tenido durante los últimos meses.

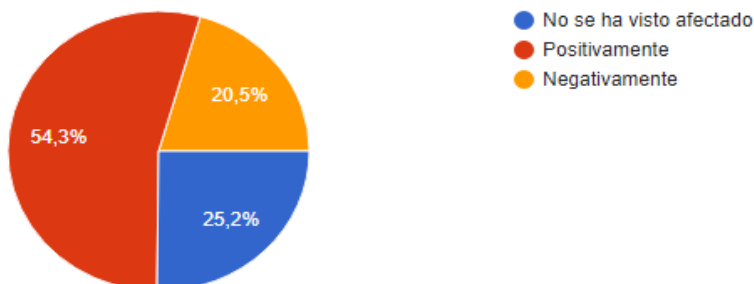
Como oportunidad de mejora para la corporación, es un hecho que el 68,2% es un porcentaje muy pequeño frente al seguimiento que se le hace al cumplimiento de los acuerdos por parte de la administración municipal, lo que hace necesario se implementen políticas o un tipo de indicador, desde lo misional que permita un incremento en el porcentaje de seguimiento al uso de la herramienta que se le entrega a la administración central.

Con respecto a la tercera pregunta **¿Cómo se ha visto afectado por los Acuerdos del Concejo de Cali?** El 54,3%, de los encuestados indican que se han visto afectados positivamente, un 20,5% negativamente y un 25,2% no se ha visto afectado, lo que demuestra que aún tenemos una población del 25,2% que es indiferente ante las propuestas presentadas por la administración, las cuales pueden afectar al ciudadano del común de manera positiva o negativa.

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

3.¿Como se ha visto afectado por los Acuerdos del Concejo de Cali?

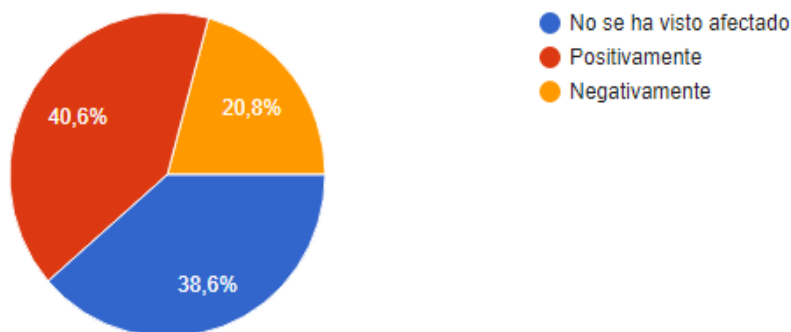
151 respuestas



Comparado con el año 2017, vemos que el impacto de la comunicación ha incrementado en un 13,7%, en lo referente de cómo se han sido afectados por los proyectos de acuerdo que aprueba el Concejo de Cali, pero aún persiste aquella población que considera no verse afectado, aunque para el 2018 se presenta una disminución de la población en un 13,4%, es importante generar las herramientas que nos permitan llegar a más ciudadanos.

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017

¿Cómo se ha visto afectado por los Acuerdos del Concejo de Cali?



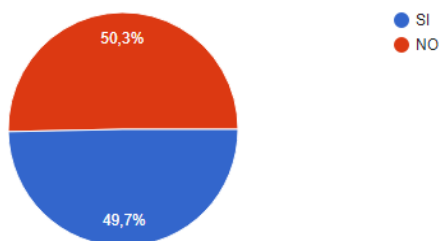
Como cuarta pregunta tenemos la participación del ciudadano expresando sus opiniones en el estudio a proyectos de acuerdo en trámite, se observa claramente en el diagrama de tortas, un incremento para el 2018 en un 49,7% como respuesta afirmativa (SI), en comparación con el año 2017 que tuvo una respuesta del porcentaje del 42,6% (SI), es decir que el ciudadano encuentra oportunidad para expresar su sentir ante las propuestas que realiza la administración.



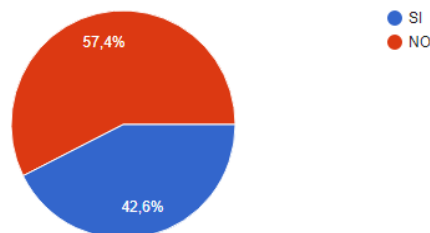
CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Como ciudadano expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?

AÑO 2018



AÑO 2017



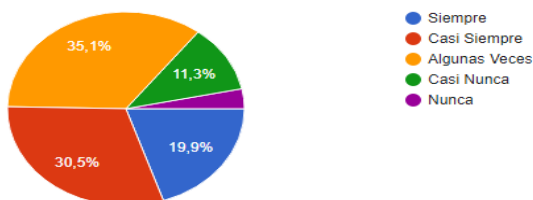
Aun así es un porcentaje que evidencia el poco interés que muestra el ciudadano en participar porque considera que no son tomadas en cuenta sus observaciones y propuestas, en el momento de aprobación en segundo debate por el Concejo de Cali y en la sanción Acuerdo Municipal por el Alcalde. Por tanto como oportunidad de mejora para el corporativo fortalecer los canales de comunicación externa, para tener mayor participación de la ciudadanía.

Como quinta pregunta encontramos que el 30,5% de los ciudadanos encuestados considera que el Concejo de Cali **Casi Siempre** representa los intereses de los ciudadanos, que el 19,9% considera que **siempre** los representa, que un 35,1% dice que algunas veces, y que 11,3% y un 3,2% entre **Casi Nunca** y **Nunca**, reflejando su inconformidad hacia la poca representación de los intereses por parte del Concejo de Cali.

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

5.¿Siente que el Concejo de Cali representa los intereses de los ciudadanos?

151 respuestas



ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177

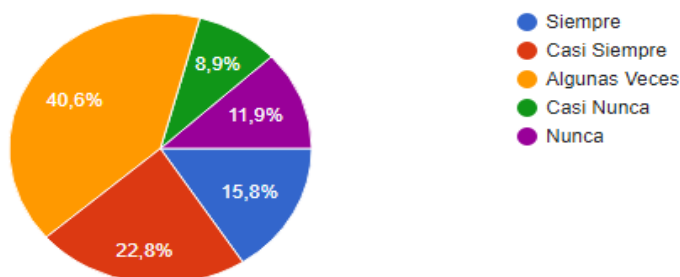




CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017

¿Siente que el Concejo de Cali representa los intereses de los ciudadanos?



Comparando con los resultados obtenidos en los encuestados del mismo periodo para el año 2017, tenemos una mejora en la percepción del ciudadano que frecuenta el Concejo de Cali, aun así con este porcentaje se comprueba que en la ciudadanía persiste la falta de credibilidad y confianza en el corporativo, lo que exige la búsqueda de nuevas estrategias para mejorar el servicio a la ciudadanía que encaminan a mayor transparencia y mayores facilidades para la relación de la ciudadanía con el concejo de Cali.

Para la sexta pregunta la mayor tendencia que señalan las partes interesadas encuestadas está relacionada **Inseguridad** 65,6%, persistiendo la situación, toda vez que para el año 2017 la población encuestada indico este como uno de los problemas de mayor importancia en la ciudad con un 72,3%, *igualmente consideran que la **Movilidad** 60,3% se encuentra dentro de las condiciones que deben mejorar en la ciudad, **el desempleo y la corrupción** tiene un porcentaje del 48, 3% cada uno, el **medio ambiente** tiene el 47%, la **educación** con el 33,8%, la **salud** con el 29,8% y la discriminación racial y sexual con un 15,2%*

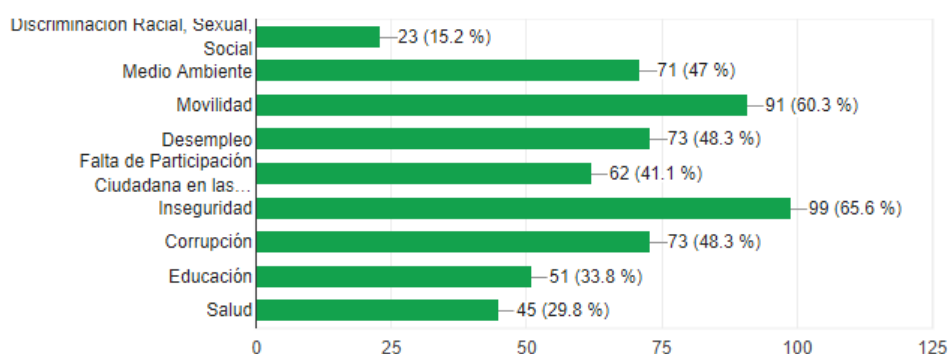


CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

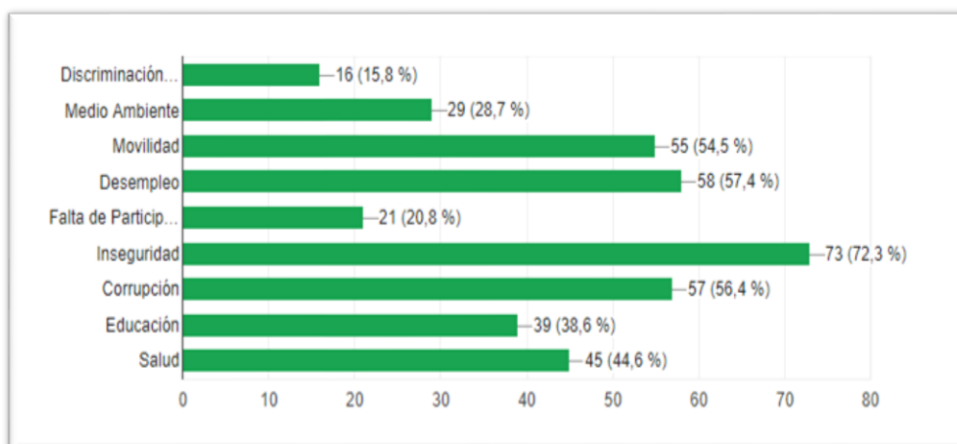
RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

6. A continuación escoja los problemas que tiene Cali según la importancia que tienen para Usted:

151 respuestas



RESULTADOS ENCUESTAS COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS- CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017



ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177





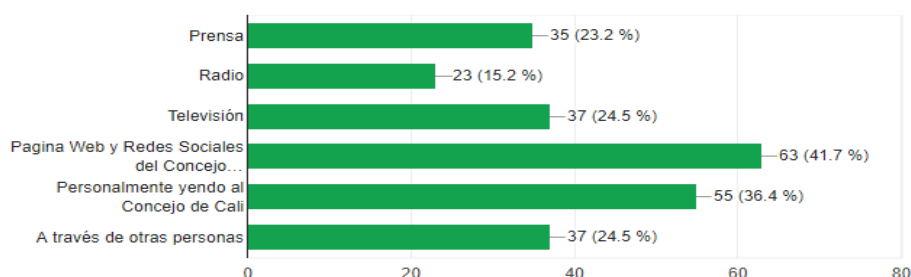
CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Observando los resultados del año 2017, y teniendo en cuenta que en la encuesta encontramos nueve opciones de respuesta entre ellas están, **Discriminación racial, medio ambiente, movilidad, desempleo, falta de participación en las decisiones políticas, inseguridad corrupción educación, salud**, las más recurrentes en los ciudadanos encuestados son los mismos siete problemas de ciudad, para los mismo periodos de tiempo es decir de enero a junio del 2017 y de enero a junio de 2018. Razon por la cual es necesario como plan de mejora hacer seguimiento por parte del Corporativo, a las estrategias de ciudad que reduzcan estas tendencias y mejorar la calidad de vida del caleño.

En la séptima pregunta la generalidad en los canales de comunicación a través de los cuales los encuestados reciben información del Concejo de Cali, con un 41,7% la página web y redes sociales del Concejo, personalmente en el Concejo con un 36,4%, televisión y a través de otras personas con un porcentaje 24,5% cada uno, prensa con un 23,2% y radio con el 15,2%, lo que evidencia que la página web y las redes sociales ha tenido gran fortalecimiento en este primer semestre del año 2018, no dejando de lado la necesidad de realizar mayor inversión en estos canales, para que esta fortaleza nos permita llegar a aquella población que no tiene acceso a este tipo de herramientas tecnológicas.

7. ¿A través de que Canal de comunicación recibe información del Concejo de Cali?

151 respuestas



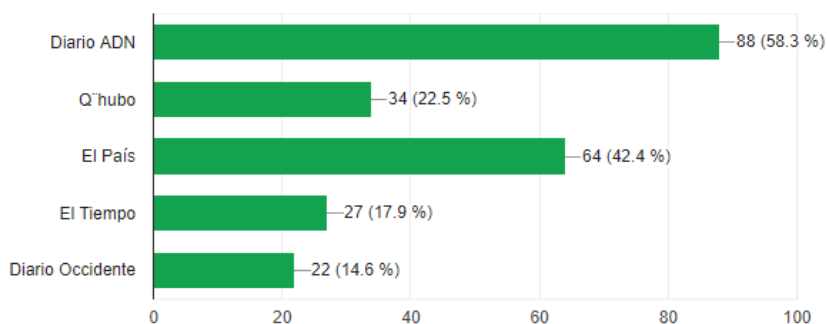


CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

En la siguiente pregunta **¿A través de que diarios se informa Usted?** Los diarios que más leídos por los encuestados son **Diario ADN 58,3%**, **El País 42,4%**, se podría afirmar que el comportamiento del Diario ADN es en razón a su gratuidad.

8. ¿Cuál de los siguientes Diarios se informa Usted?

151 respuestas



En lo referente a la pregunta nueve, cuál es su emisora favorita? Los encuestados en su mayoría no dan respuesta a esta pregunta.

Lo canales de comunicación y la imagen de la corporación tiene clasificación mayoritaria como **acceptable** con un porcentaje en el gráfico de barras de un 31.8%.

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177



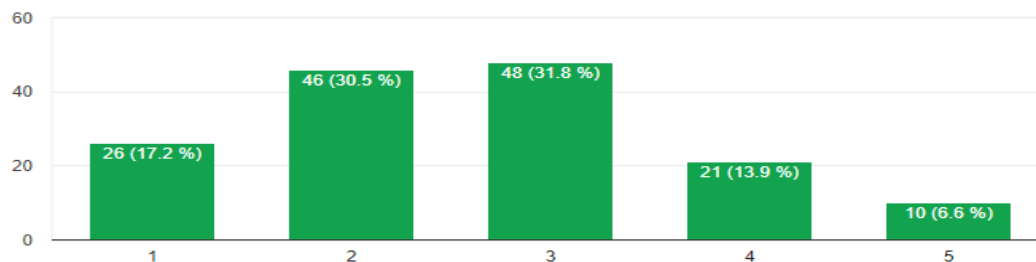


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

10. ¿Cómo califica los canales de comunicación entre Concejo de Cali y Ciudadanía?



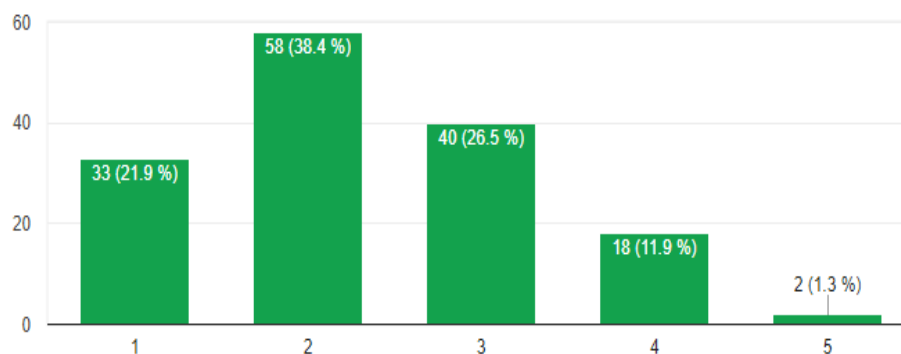
151 respuestas



Para finalizar, se les indico al ciudadano que calificar la gestión del Concejo de Cali. Siendo esta pregunta muy similar a la anterior se observa que los resultados son parecidos que con un **38,4%** de calificación **buena** y un **21,9%** **excelente**.

11. Califique la gestión del Concejo de Cali:

151 respuestas





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

CONCLUSIONES ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

- ✓ Se puede evidenciar a lo largo de todo el informe como desde la Corporación y a la hora de realizar el diagnostico parcial del primer semestre comparado respectivamente con el inmediatamente anterior, se puede distinguir como a través de los diferentes procesos y a través de las diferentes actividades y funciones que se desarrollan dentro del Concejo ha mejorado, sin dejar de lado que aún hay aspectos por mejorar específicos y concretos para poder llegar a una solución mucho más amplia y más concreta respecto de la ciudadanía.
- ✓ El fin de la encuesta es la **COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO**, pudiendo evidenciar que factores son los que están aumentando o disminuyendo el incentivo a la ciudadanía para que sea una parte activa dentro de la corporación.
- ✓ Hombres y mujeres fueron escogidos aleatoriamente, para diligenciar la encuesta aunque en una de las casillas tenía la opción de escoger **LGTBI** no hubo nadie perteneciente a este grupo poblacional, buscando ser una corporación incluyente respecto de todos los grupos sociales dentro de la comunidad.
- ✓ El Concejo deja en evidencia, la activa participación de los **estratos 1 al 6**, observando más actividad de los estratos 1, 2,3.
- ✓ La imagen del servicio entregado por el talento humano del concejo va mejorando progresivamente.
- ✓ El ciudadano del común reconoce que el Concejo ha tenido una mejora frente a su compromiso con el fortalecimiento de estrategias, que impacten de manera positiva en la comunidad.
- ✓ La labor misional del Concejo se viene dando a conocer, teniendo en cuenta de que el ciudadano reconoce el hecho de que el Consejo está garantizando sus derechos y bienestar con el seguimiento que le hace al cumplimiento de acuerdos, aprobados.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**OPORTUNIDADES DE MEJORA ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS –
CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018**

Fortalecimiento en planes de comunicación externa pagados, que permitan llegar a un mayor grupo de ciudadanos, con la información que se trate en debates de control político y estudio de proyectos de acuerdo, además de tener mayor participación de la población en las convocatorias de participación ciudadana.

Como oportunidad de mejora para la corporación, es un hecho que el 68,2% es un porcentaje muy pequeño frente al seguimiento que se le hace al cumplimiento de los acuerdos por parte de la administración municipal, lo que hace necesario se implementen políticas o un tipo de indicador, desde lo misional que permita un incremento en el porcentaje de seguimiento al uso de la herramienta que se le entrega a la administración central.

El Concejo de Cali, debe implementar estrategias en busca de consolidar un proceso de empoderamiento de los funcionarios y concejales para obtener cercanía con la comunidad generando un comportamiento de compromiso individual y colectivo para avanzar en el posicionamiento de la corporación.

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification

N° CO243177

