



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**INFOME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA QUE MIDE  
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

**COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS  
(CIUDADANO)**

**OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

**JUNIO DE 2019**



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Concejo de Santiago de Cali da cumplimiento a la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, respondiendo a las necesidades de las partes interesadas, las cuales se evalúan a través de la encuesta que permite conocer el grado de satisfacción con respecto a nuestros productos y servicios.

El sistema cuenta con dos encuestas de percepción (1. Encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas –ciudadano y 2. Encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas - cliente interno- unidades de apoyo normativo), que se aplican en los diferentes espacios del Concejo a los servidores públicos y ciudadanos que requieren servicios directamente en la entidad con una periodicidad establecida.

En este informe se analizarán los resultados de la Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, para el primer semestre del año 2019; teniendo como base la información suministrada de los Procesos: Dirección Estratégica, Secretaria General, Subsecretarias, Comunicaciones y Relaciones Corporativas y Archivo y Correspondencia, los cuales debieron diligenciar una URL que se implementó para este procedimiento y a su vez hacer llegar por medio electrónico un informe de análisis de los resultados de esta encuesta por proceso.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **2. INFORME CONSOLIDADO DEL PRIMER SEMESTRE 2019 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO**

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas – Ciudadano, realizada por los procesos involucrados:

<b>Proceso u Oficina</b>	<b>Encuestas realizadas</b>
Dirección Estratégica	<b>42</b>
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	<b>34</b>
Secretaría General	<b>22</b>
Subsecretarías	<b>14</b>
Archivo y Correspondencia	<b>16</b>

**Total de Encuestas realizadas en el Primer Semestre de 2019: 128.**

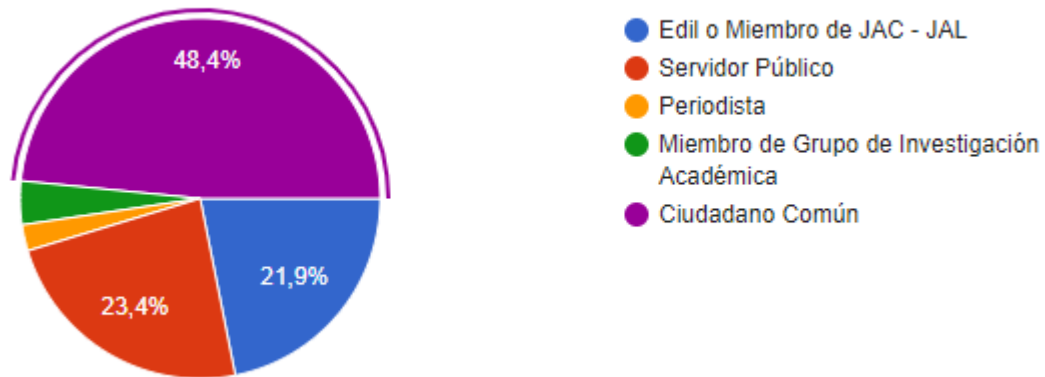
Se tiene como fuente primaria, la información que semestralmente deben reportar los diferentes Procesos u Oficinas involucrado(a)s en la aplicación de la encuesta, que tienen contacto directo con el cliente externo. Es importante tener en cuenta que si se desea evaluar de fondo las necesidades de las partes interesadas en relación al servicio que presta el Concejo, se debe asumir mayor compromiso para profundizar en aquellas debilidades, en razón a que los aportes que suministra el presente informe son tenidos en cuenta para los indicadores de gestión del Corporativo e identifica si los canales de comunicación facilitan el acceso a la información. El alcance de esta encuesta es desde la atención al usuario en la solicitud del servicio hasta la medición y seguimiento de sus niveles de satisfacción.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

### **3. RESULTADOS ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO VIGENCIA 2019**

#### **PRIMER SEMESTRE**



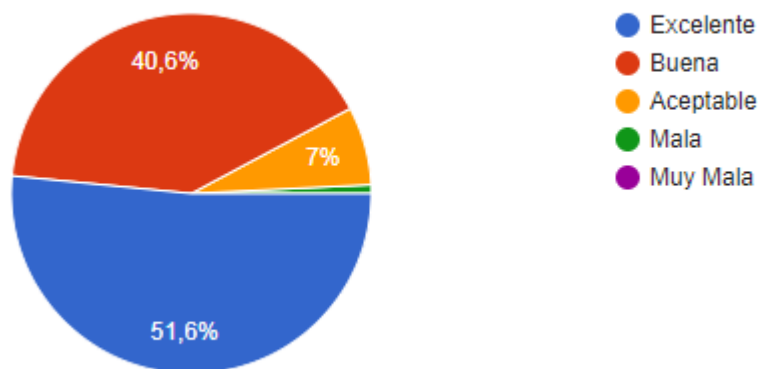
#### **ANALISIS**

El 48.4% de las encuestas de las partes interesadas-ciudadano, corresponden al Ciudadano Común, el 23.4% a los Servidores Públicos, el 21.9% a Ediles o Miembros de JAC-JAL y un 6.3% están entre periodistas y miembros de grupo de investigación de academia; se observa que el ciudadano del común es el que de manera considerable, asiste y solicita los servicios que ofrece la Corporación, seguido de los Servidores Públicos y Ediles o Miembros de las JAC – JAL y en un menor porcentaje se encuentra la población formada entre periodistas y miembros de grupo de investigación de academia.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

- **Califique la atención del funcionario que lo atendió:**



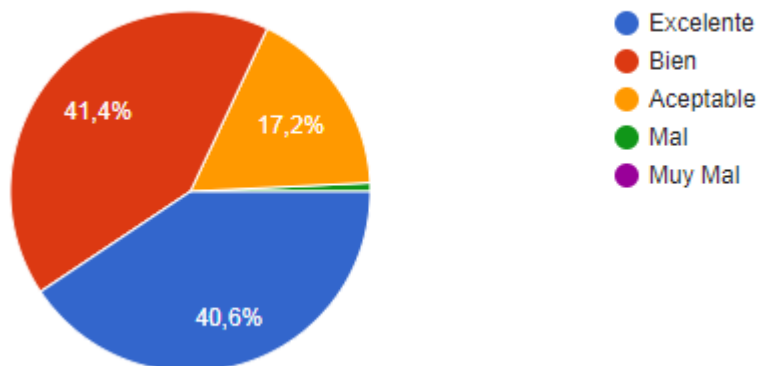
## ANALISIS

De acuerdo a la percepción de las 128 personas encuestadas en el primer semestre de 2019, el 51.6% (66) respondieron que la atención del funcionario que lo atendió fue Excelente, el 40.6% (52) contestó que la atención fue Buena, el 7% (9) consideró que la atención fue Aceptable, y el 0.8% (1) percibió que la atención fue mala y ninguna de las personas encuestadas consideró que la atención fue muy mala. De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar que en términos generales el nivel de satisfacción del cliente externo cuenta con una ponderación alta, sin embargo se hace necesario adoptar medidas que permitan identificar dentro de las 9 personas que consideran la atención aceptable y la persona que considera la atención mala, aquellos factores que inciden negativamente para que tengan esa percepción.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

- **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?**



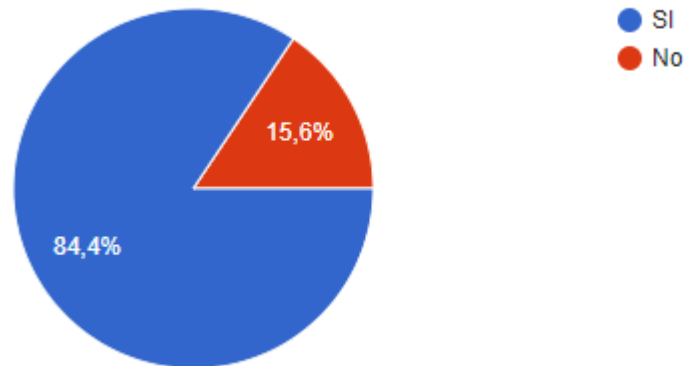
## ANALISIS

Respecto al acceso de la información, tiempo, claridad y grado de satisfacción, de las 128 personas encuestadas el 40.6% (52) personas respondieron que Excelente, el 41.4% (53) contestaron Bueno, el 17.2% (22) responden que Aceptable, 0.8% (1) respondieron mal y ninguna persona percibió muy mal la atención en estos aspectos. Podemos observar que la gran mayoría de las personas encuestadas (calificación excelente y buena) manifiestan sentir un alto grado de satisfacción en cuanto al acceso de información, el tiempo y la claridad de la misma; por lo anterior, se puede concluir que el nivel de competencia y dominio es alto en el conocimiento de los temas por parte de los funcionarios de la Corporación, que tienen contacto directo con el usuario, sin embargo es necesario adoptar medidas que aumenten el porcentaje de satisfacción al 100%, puesto que es necesario transmitir información aún más clara que permita dar un mejor trámite a los servicios que presta el Concejo de Cali.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- *¿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?*



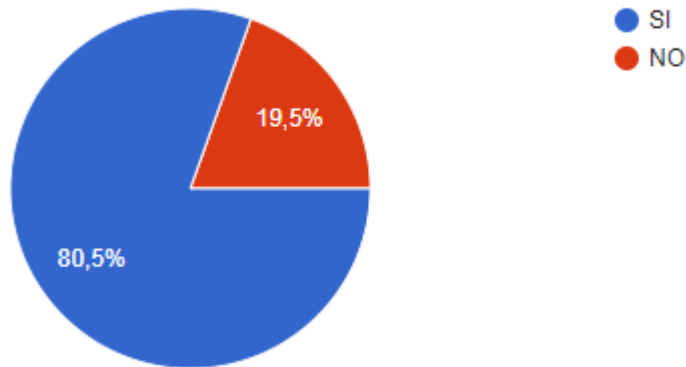
### ANALISIS

Del total de los encuestados el 84.4% (108) respondieron si al cumplimiento en el fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar mejor calidad de vida a los caleños, 15.6% (20) dice que no, lo que nos permite observar que la percepción de las personas frente a este aspecto es excelente, sin embargo es necesario tomar correctivos para que el porcentaje negativo en este aspecto disminuya considerablemente.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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



### ANALISIS

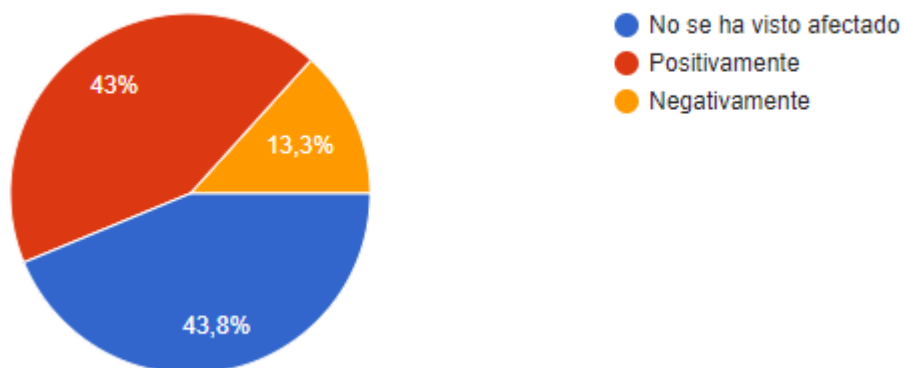
Para este ítem observamos 80.5% (103) las partes interesadas comparten el hecho de que el Concejo está garantizando sus derechos y bienestar con el seguimiento que se le hace al cumplimiento de los acuerdos aprobados por la Corporación, sin embargo es importante diseñar herramientas más precisas que permitan el logro del 19.5% restante, tomando acciones para identificar las falencias e idear planes de mejora que aumenten la satisfacción del cliente en el cumplimiento de los acuerdos





**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

- **Como se ha visto afectado por los Acuerdos del Concejo de Cali?**



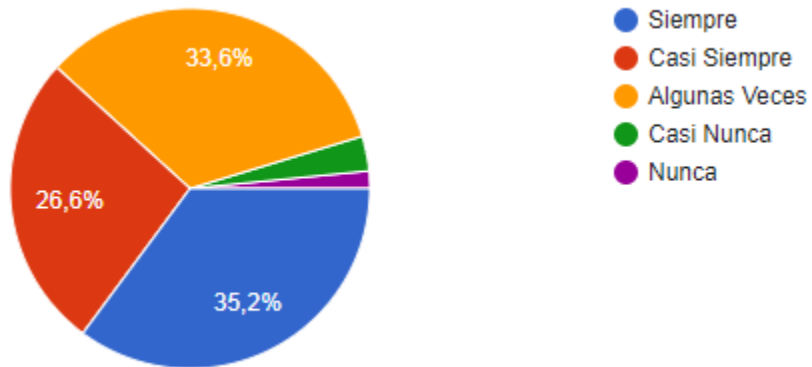
## ANALISIS

Podemos observar que en la respuesta a esta pregunta hay una leve igualdad entre las personas que no se han visto afectadas por los Acuerdos del Concejo y las personas que manifiestan que se han visto afectadas positivamente, por otro lado el 13,3% manifiesta que se han visto afectadas negativamente; frente a este ítem es importante realizar un plan de mejora donde se participe a la administración central y se busquen metodologías para informar de manera integral a todo aquel que se encuentre interesado en temas de ciudad.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- **Siente que el Concejo de Cali representa los intereses de los ciudadanos?**



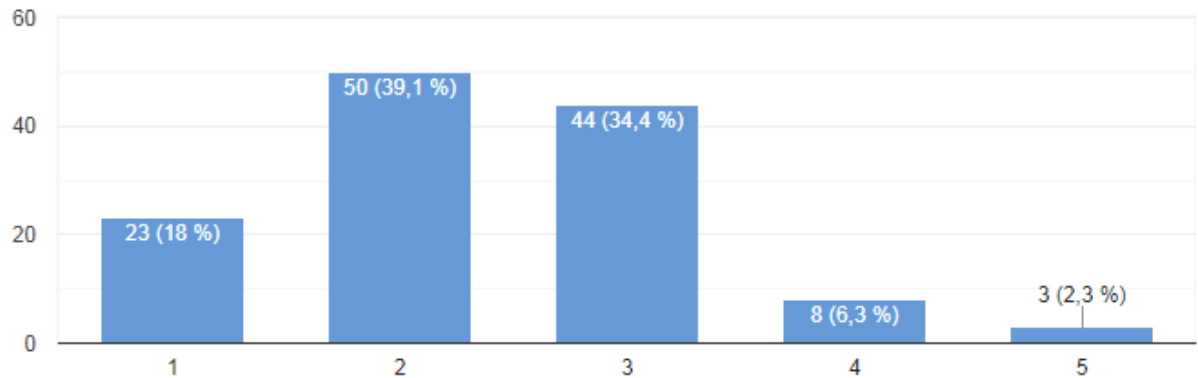
### ANALISIS

Para este ítem encontramos que el 35.2% de los ciudadanos encuestados considera que el Concejo **Siempre** representa los intereses de los ciudadanos; el 33.6% considera que **Algunas Veces** los representa, un 26.6% que **Casi Siempre**, y un 4.7% entre **Casi Nunca** y **Nunca**, reflejando su inconformidad hacia la poca representación de los intereses por parte del Concejo de Cali. En este aspecto es considerable realizar una acción de mejora con el fin de que los ciudadanos sientan que sus intereses son totalmente representados por el Concejo de Santiago de Cali.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- **Cómo califica los canales de comunicación entre Concejo de Cali y Ciudadanía?**



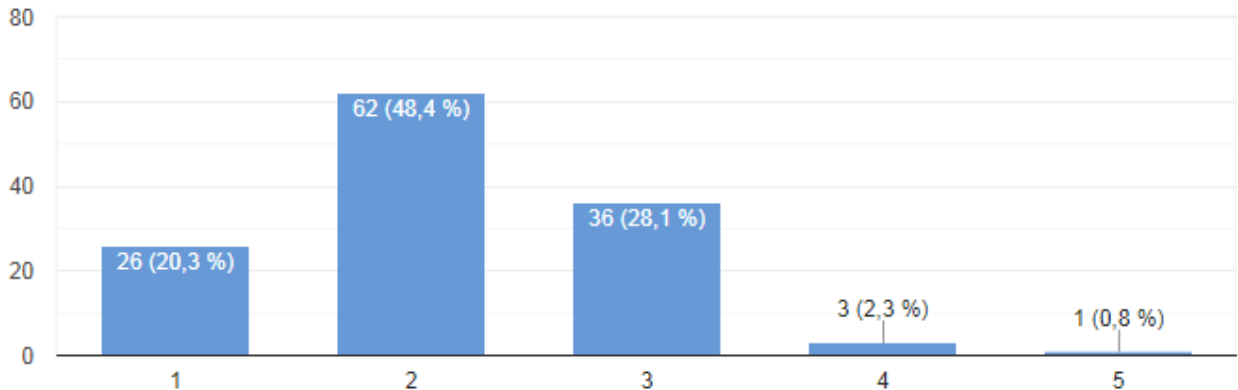
### ANALISIS

Lo canales de comunicación y la imagen de la corporación tiene una calificación mayoritaria como **buena** con un porcentaje en el gráfico de barras de un 39.1%, reconociendo que la Corporación por medio del Proceso de Comunicaciones y Relaciones Corporativas ha implementado su propia estrategia con el propósito de divulgar las acciones en materia de Control Político y estudio a proyectos de acuerdo, liderados por los 21 concejales y la mesa directiva de la corporación, dicha estrategia se ha venido realizando con todas las herramientas suministradas por las tecnologías de la información; pero aun así el porcentaje es poco y como acción de mejora debe realizarse inversión por parte de la mesa directiva y así lograr la excelencia en las comunicaciones del corporativo.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

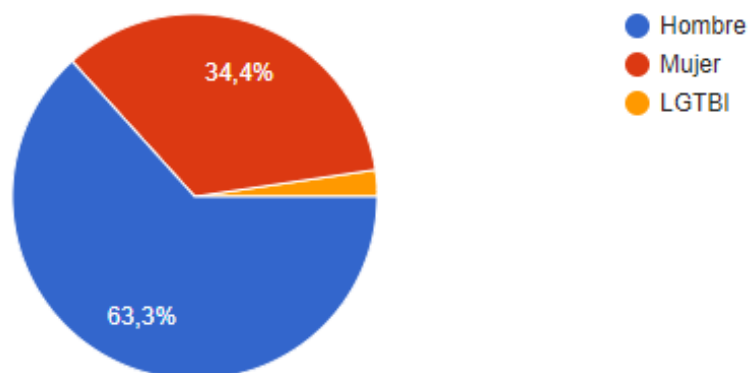
- Califique la gestión del Concejo de Cali?



Por último, las personas encuestadas califican la gestión del Concejo de Cali de la siguiente manera: el **48.4%** perciben la gestión como **buena**, un **28.1%** como **acceptable**, un **20.3%** **excelente**, y el **3.1%** entre **Malo** y **Muy Malo** podemos ver que un porcentaje considerable (31.2% entre aceptable, malo y muy malo) de las personas encuestadas manifiesta que la entidad debería cambiar en ciertos aspectos, por esta razón es necesario tomar acciones que permitan identificar estas falencias e idear planes de mejora que permitan aumentar el conocimiento de las actividades que se desarrollan al interior del Concejo de Cali.

#### 4. OTROS DATOS DE LA ENCUESTA

En la siguiente grafica, se presenta la Distribución Porcentual por Genero, en el diligenciamiento de Encuesta de Satisfacción de Cliente Externo – Ciudadano. Interpretando, que quien más visita al Concejo de Santiago de Cali para ser atendido es el genero masculino – 63.3%. Seguido del genero femenino con un 34.4 y solamente con un 3.7% la comunidad LGBTI.

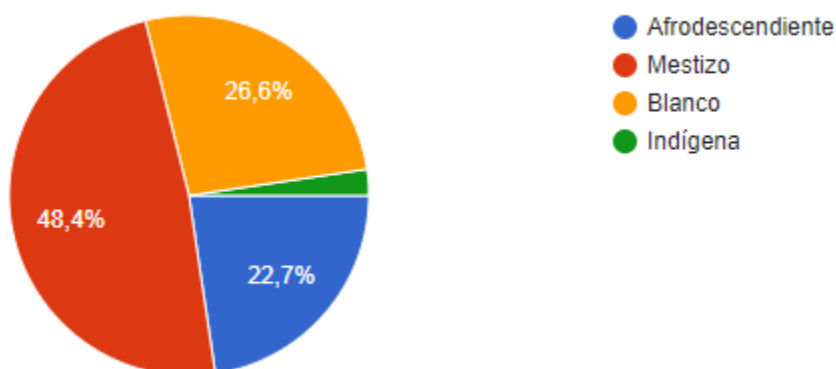


GENERO	NÚMERO DE VISITANTES
HOMBRE	81
MUJER	44
LGBTI	3
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

El comportamiento por raza o descendencia, se explica en el siguiente grafico. Los mestizos son los que más participan de convocatorias o consultas que genera el Concejo Municipal de Santiago de Cali, con un 48.4%. La raza blanca participa con un 26.6% y los Afrodescendientes con un 22.7%. Y la raza indígena participa con apenas un 2.3%.



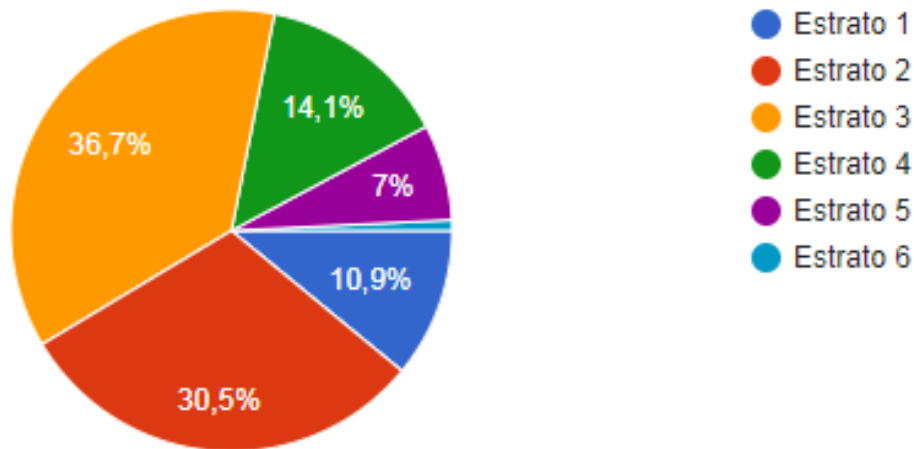
RAZA O DESCENDENCIA	NÚMERO DE VISITANTES
AFRODESCENDIENTE	29
MESTIZA	62
BLANCA	34
INDÍGENA	3
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Respecto a la clasificación por estrato, de los Ciudadanos que visitaron al Concejo de Santiago de Cali; el grafico es el siguiente:

**USTED VIVE EN:**



ESTRATO	NÚMERO DE VISITANTES
ESTRATO 1	14
ESTRATO 2	39
ESTRATO 3	47
ESTRATO 4	18
ESTRATO 5	9
ESTRATO 6	1
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>

Respecto al estudio de la Variable Edad, el comportamiento fue el siguiente:

RANGO DE EDADES	NÚMERO DE PERSONAS
20 a 30 Años	11
31 a 40 Años	7
41 a 50 Años	7
51 a 60 Años	19
61 a 70 Años	15
71 a 80 años	2
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **ANÁLISIS GENERAL**

La percepción del Cliente Externo, frente a las diferentes preguntas referentes a la medición de la satisfacción de las necesidades y expectativas, se puede concluir de la siguiente manera:

- Califique la atención del funcionario que lo atendió: EXCELENTE 51.6%
- Califique el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad y grado de satisfacción: BUENA 41.4%
- El Concejo de Cali contribuye al fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar la calidad de vida de los caleños: SI 84.4%
- El Concejo de Cali garantiza el cumplimiento de los Acuerdos: SI 80.5%
- Se ha visto afectado por los Acuerdos del Concejo: POSITIVAMENTE 43%
- El Concejo de Cali representa los intereses de los ciudadanos: SIEMPRE 35.2%
- Como califica los canales de comunicación entre el Concejo y la Ciudadanía: BUENA 39.1%
- Califique la Gestión del Concejo de Cali: BUENA 48.4%

Lo anterior, evidencia una buena gestión del Concejo, en cuanto al tema referente a la Satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, es importante realizar un plan de mejora con estos aspectos, con el fin de mejorar esta percepción ante la ciudadanía y de esta manera llegar a la excelencia en el servicio.





**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

**CONCLUSIONES ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y  
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO  
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019**

- Es necesario adoptar medidas que permitan identificar aquellos factores que inciden en la recopilación de la información, puesto que de ello depende la evaluación en la prestación de los servicios.
- Se sugiere de manera inmediata que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en lo que concierne a la Planeación, adopte un plan de mejora que responda a las necesidades internas que permitan continuar con este procedimiento que es indispensable para la Corporación y que es la herramienta para fortalecer el servicio.
- Evaluar es una necesidad permanente de la corporación de cara a mejorar servicios y lograr la satisfacción de los ciudadanos en cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

**RECOMENDACIONES MEJORA ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS  
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS –  
CIUDADANO  
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019**

- Para realizar una medición precisa sobre Satisfacción del Cliente Externo, se hace necesario que la totalidad de los procesos, cuya responsabilidad es reportar esta información, lo hagan de una manera oportuna, puesto que la carencia de datos dificulta el análisis del mismo y por consiguiente demora en la presentación.
- Adoptar medidas que incremente el porcentaje de satisfacción, generando planes de mejora para aquellos servicios que presentan baja calificación.
- Implementar otras herramientas para llegar a más ciudadanos.