



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

*INFORME SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO, COMPRENSIÓN DE  
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (CIUDADANO)  
OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA  
SEGUNDO SEMESTRE 2020*



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **TABLA DE CONTENIDO**

	PG.
<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN..... 3</b>
<b>2.</b>	<b>INFORME CONSOLIDADO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO..... 4</b>
	CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO..... 6
	SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO..... 9
	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO..... 10
	CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN, EL TIEMPO DE ESPERA, LA CLARIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO O PRODUCTO SOLICITADO..... 12
	SATISFACCIÓN CON LA INFORMACION SUMINISTRADA..... 12
	CREDIBILIDAD EN EL CONCEJO..... 13
	CONSIDERACIÓN DE QUE EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS..... 14
	PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... 15
	OBJETO MISIONAL Y RUTAS DE PARTICIPACIÓN..... 17
	CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA..... 19
	CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI..... 20
	ASPECTOS A MEJORAR DESDE LA PERSPECTIVA CIUDADANA..... 21
<b>3.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 24</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

El segundo semestre del año 2020, se desarrolló bajo las nuevas condiciones sociales y administrativas que la pandemia generó. Quizás, ya no desde un estado de confinamiento restrictivo desde los hogares, sino, desde los espacios laborales del Concejo Distrital de Cali, pero, bajo las estrictas condiciones de bioseguridad, limitando la interacción humana, y disminuyendo sustancialmente las interacciones humanas en el marco de la calidez cultural que caracteriza la sociedad caleña.

Durante este segundo semestre se desarrollaron cambios sustanciales, uno de ellos ha sido el uso permanente de las herramientas tecnológicas, que logró posicionarse como el ingrediente fundamental para el desarrollo de las competencias laborales dentro del Concejo de Cali. En este sentido, las interacciones con la ciudadanía durante el año 2020, se caracterizaron por su componente virtual y la adopción de nuevas estrategias y herramientas, entre de las cuales está la encuesta “Satisfacción del Cliente Externo” (una herramienta que el Concejo utiliza, para conocer el grado de satisfacción con respecto a sus productos y servicios), la cual permite evaluar y dar cumplimiento a la Política de Calidad y a los Objetivos de Calidad. Cabe anotar que dicha herramienta tuvo algunas modificaciones en su diseño original las cuales fueron aprobadas y transformadas a mediados del segundo semestre 2020, en este sentido, durante este semestre se aplicó la encuesta con dos herramientas diferentes, razón por la cual, el presente informe está subdividido en dos ejes estructurales, cada uno basado en la herramienta aplicada.

Las encuestas fueron aplicadas por los procesos: Dirección Estratégica, Secretaría General, Subsecretarías, Comunicaciones y Relaciones Corporativas, y Archivo y Correspondencia, quienes una vez recogen la información, la diligenciaron a través de una URL implementada para tal fin, y es allí cuando la oficina de Archivo y Correspondencia realiza la compilación general y el análisis de los resultados.



## **2. INFORME CONSOLIDADO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO.**

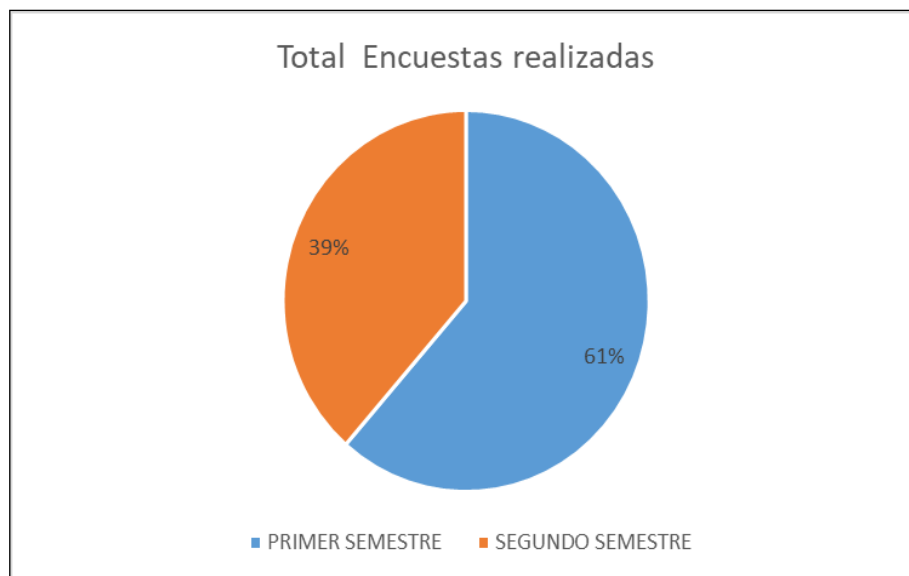
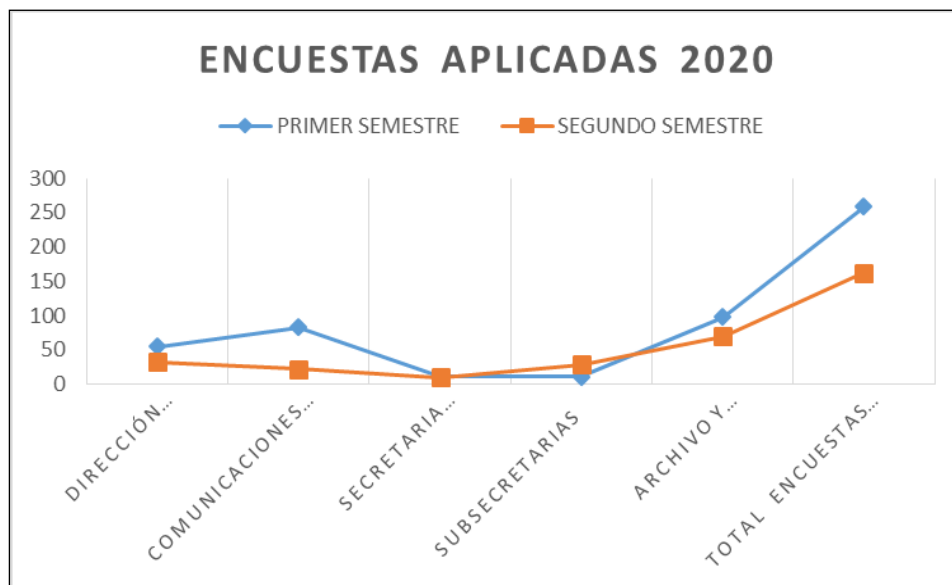
El cuestionario aplicado, realiza preguntas cerradas acerca de la satisfacción y las necesidades del cliente externo al solicitar cualquier tipo de información o servicio en las oficinas de la Corporación.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas-ciudadano y un cuadro comparativo contrastado con el semestre inmediatamente anterior, con el fin de visualizar las dinámicas en la interacción con la ciudadanía en este segundo semestre del 2020:

<b>CUADRO COMPARATIVO</b>		
<b>PRIMER SEMESTRE 2020</b>		<b>SEGUNDO SEMESTRE 2020</b>
<b>PROCESO U OFICINA</b>	<b>Encuestas realizadas</b>	<b>Encuestas realizadas</b>
Dirección Estratégica	<b>55</b>	<b>32</b>
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	<b>83</b>	<b>22</b>
Secretaria General	<b>11</b>	<b>10</b>
Subsecretarías	<b>11</b>	<b>28</b>
Archivo y Correspondencia	<b>98</b>	<b>70</b>
<b>Total Encuestas realizadas</b>	<b>258</b>	<b>162</b>



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI



Durante el año 2020, se aplicaron un total de 420 encuestas, de las cuales el 61% corresponden al primer semestre del año, y el 39% al segundo semestre 2020. Se observa una disminución en el segundo semestre, no obstante cabe anotar que este primer semestre se caracterizó por el confinamiento mundial que en cierta medida limitó las dinámicas socio políticas a la virtualidad en un 100%. Ya para el segundo semestre 2020, y a pesar de las restricciones

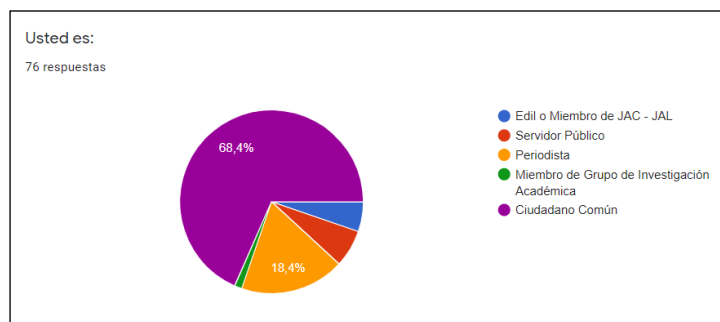


## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

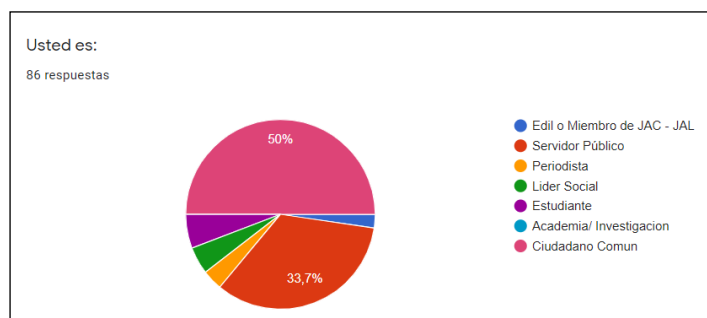
presenciales a causa de la pandemia, la interacción virtual disminuyó, y en esa misma medida se vio reflejado en el número de encuestas aplicadas para el segundo semestre que disminuyó en un 38%.

El segundo semestre del 2020, se aplicaron un total de 162 encuestas, de las cuales 76 corresponden a ciudadanos que interactuaron con los servicios del Concejo de Cali entre los meses de Julio y Septiembre y con los cuales se aplicó la encuesta anterior sin modificar. Ya para los meses entre Octubre y Diciembre, una vez aprobada las modificaciones de la encuesta, se aplicó a 86 ciudadanos. Es decir, el presente informe corresponde al análisis de resultados de la aplicación de ambas herramientas.

### CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO



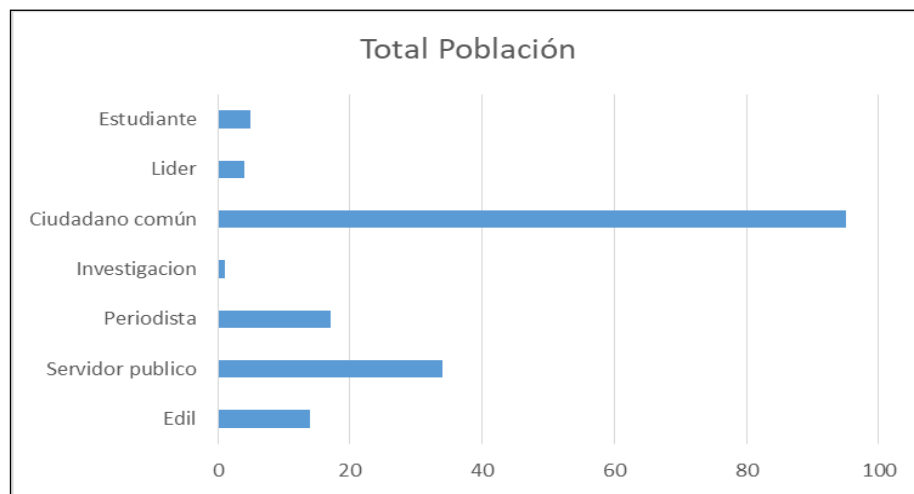
Julio - Septiembre



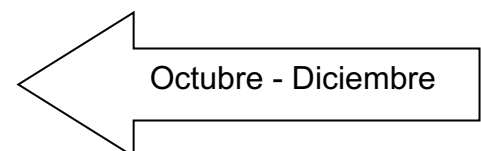
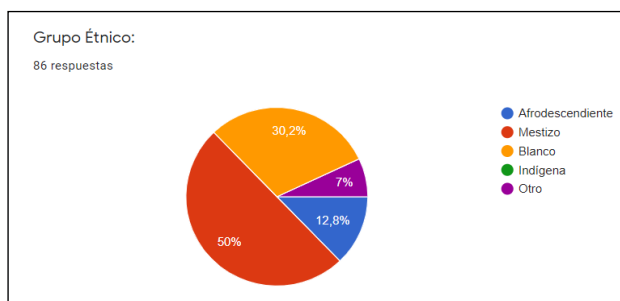
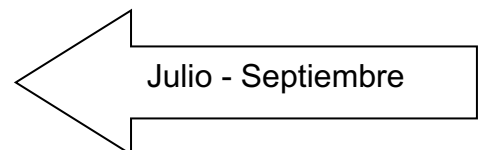
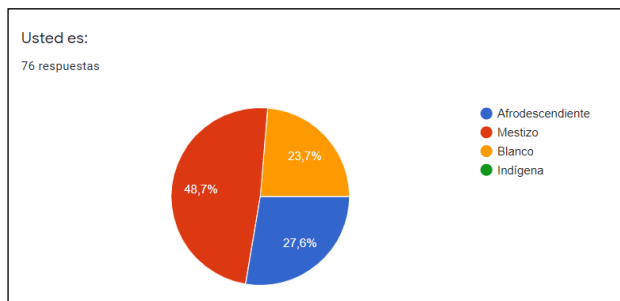
Octubre - Diciembre



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI



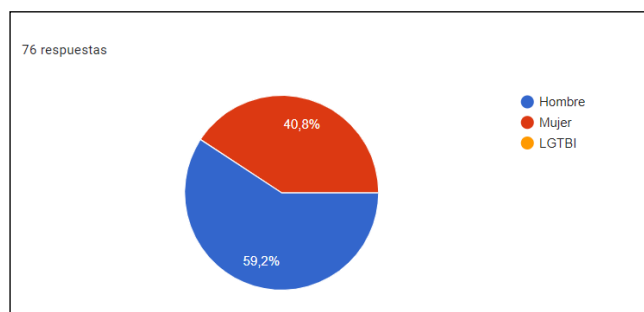
En general, la mayoría de la población que acudió a los servicios del Concejo de Cali, corresponden al ciudadano común, seguido de servidores públicos y periodistas. De esta población, la mayoría corresponde a población mestiza, seguida de blanca y posterior afro respectivamente.



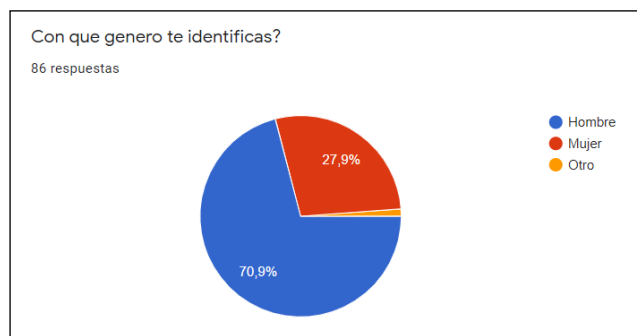


## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Desde la perspectiva de género, continúan llevando la delantera para este semestre los hombres. Es importante tener en cuenta, que una de las modificaciones realizadas a la encuesta, fue eliminar el termino LGTBI y cambiarlo por “OTRO”, buscando ofrecer un lenguaje incluyente que al mismo tiempo respetara la privacidad en la orientación sexual del ciudadano que suministraba su nombre. En este sentido, encontramos un porcentaje minoritario identificándose en ese “OTRO”, lo cual revela la libertad sin prejuicios que el ciudadano manifiesta frente a la clasificación de su género.



Julio - Septiembre



Octubre - Diciembre

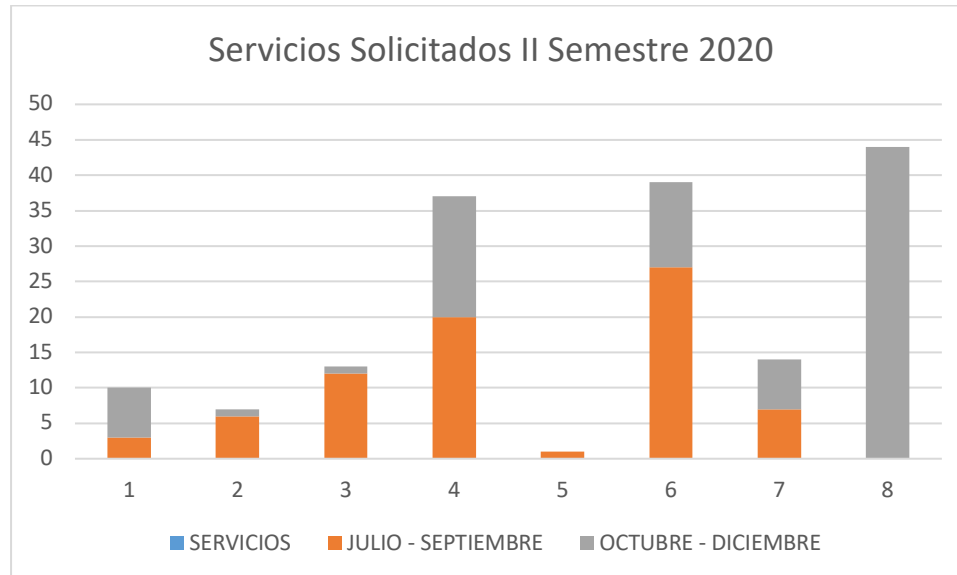
El estrato socioeconómico referenciados por los ciudadanos que visitan el concejo, continua en primer lugar el 3, el cual se ubica en un 44%, seguido del 2 con un 19%.

### SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO





# CONCEJO SANTIAGO DE CALI



SERVICIOS SOLICITADOS	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Control Político en Sesiones Plenarias	3	7
Proyectos de Acuerdo en tramite	6	1
Acuerdos Municipales	12	1
Ppcion. Tramite de los Proyectos de Acuerdo	20	17
Actas.	1	0
Canales de comunicación	27	12
Archivo del Concejo de Cali	7	7
Otros servicios (Nueva encuesta)		44

*Nuevo elemento de la encuesta*

Con referencia al semestre anterior, donde el trámite con mayor índice de crecimiento fue el de los canales de comunicación, para este periodo se observa una disminución, que se



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

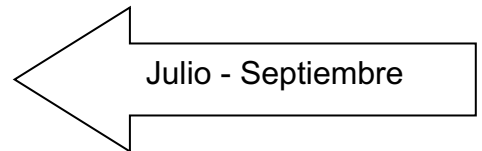
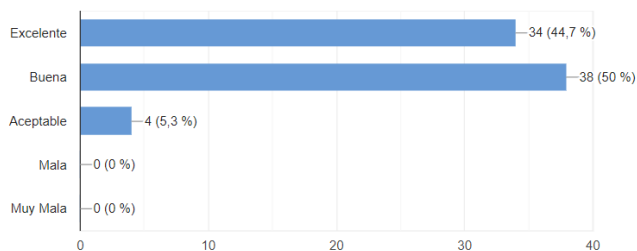
correlaciona con el fin del confinamiento general experimentado en el primer semestre 2020. No obstante continua siendo uno de los servicios más solicitados por los ciudadanos que interactúan con el Concejo de Cali. Este es seguido por lo que tiene que ver con la participación ciudadana en los proyectos de acuerdo.

La encuesta modificada incorpora dentro del listado de servicios “Otros”, que llama la atención por corresponder a la cifra más elevada en comparación con el resto de servicios. Sería importante identificar a que hace referencia el ciudadano cuando selecciona esta opción, o si el ciudadano selecciona esta categoría por desconocer a que categoría corresponde el servicio que solicita.

### CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO

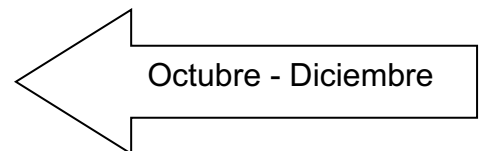
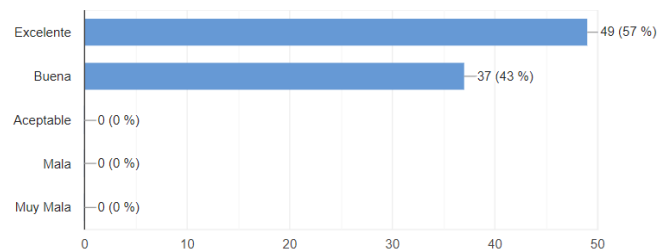
Califique la atención del Funcionario que lo atendió:

76 respuestas



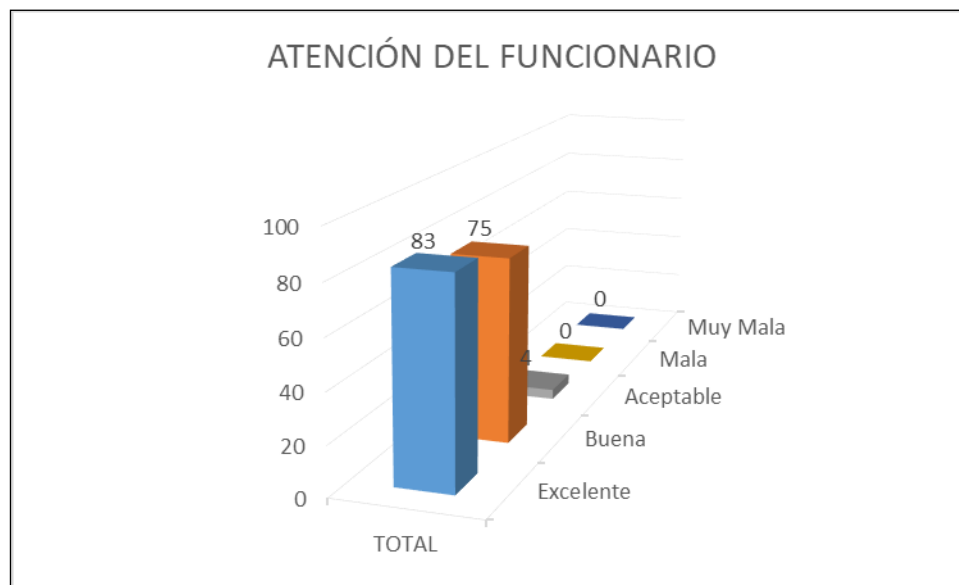
Califique la atención del funcionario que lo atendió:

86 respuestas





## CONCEJO SANTIAGO DE CALI



ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Excelente	34	49
Buena	38	37
Aceptable	4	0
Mala	0	0
Muy Mala	0	0

De acuerdo a la percepción de los ciudadanos, **83** personas que corresponde al 51% respondieron que la atención del funcionario que lo atendió fue Excelente, **75** personas correspondiente al 46%, contestó que la atención fue Buena, y en este periodo solo 4 personas que corresponde al 3% consideró que la atención fue Aceptable. 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.

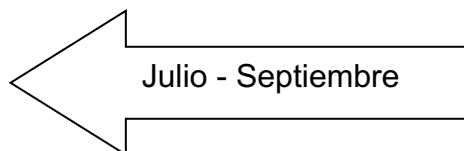
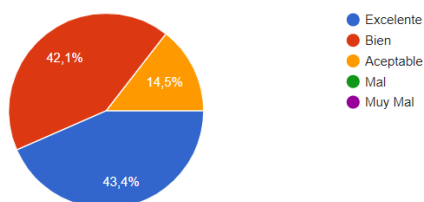


## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

### **CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN, EL TIEMPO DE ESPERA, LA CLARIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO O PRODUCTO SOLICITADO.**

¿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?

76 respuestas

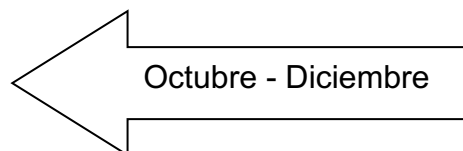
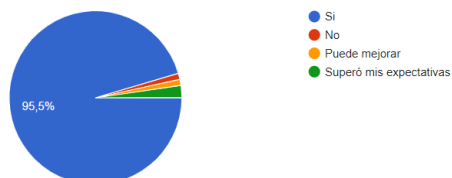


De las 76 personas encuestadas desde el mes de Julio hasta el mes de septiembre, el **43,4%** respondieron Excelente, el **42.1%** contestaron Bien y el **14,5 %** responden Aceptable.

Por lo anterior, se puede concluir que los esfuerzos desarrollados por cada uno de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos misionales del Concejo son evidenciados con estos resultados positivos, que mejoraron con respecto al semestre anterior.

Esta pregunta de la encuesta fue eliminada de la herramienta, y se substituyó por una que generalizara la satisfacción general de la información brindada, para lo cual el 95,5% respondió que sí, el 2% supero sus expectativas, y solo una persona respondió no.

### **SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA**

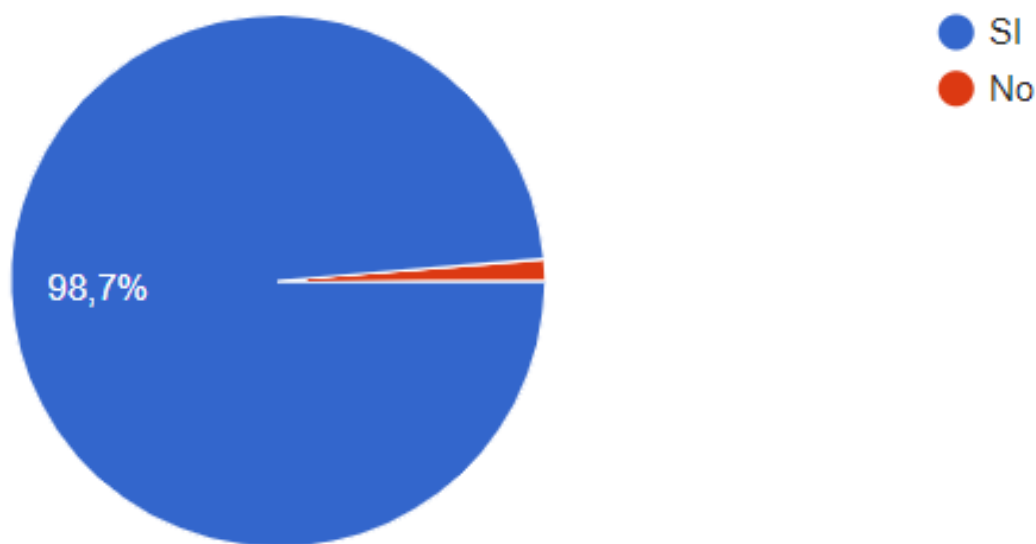




**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

**CREDIBILIDAD EN EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI, EN SU CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA GARANTIZAR MEJOR CALIDAD DE VIDA DE LOS CALEÑOS**

**(Esta pregunta está contemplada en la encuesta sin modificación aplicada entre Julio y Septiembre de 2020)**

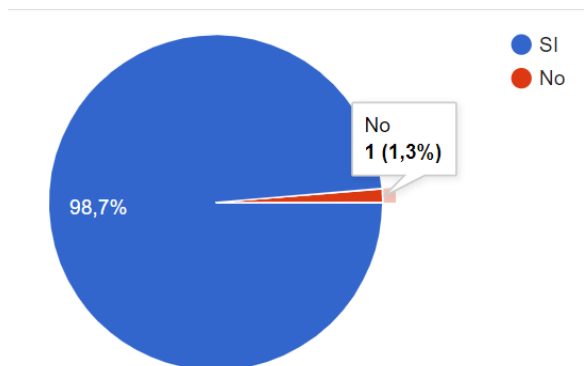


Del total de los encuestados el **98,7%** respondieron si al cumplimiento en el fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar mejor calidad de vida a los caleños, solo el 1,03% dice que no, lo que nos permite observar que la percepción de las personas frente a este aspecto es excelente, y mejoro sustancialmente en relación al semestre anterior.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

### CONSIDERACIÓN DE QUE EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS (Esta pregunta está contemplada en la encuesta sin modificación aplicada entre Julio y Septiembre de 2020)

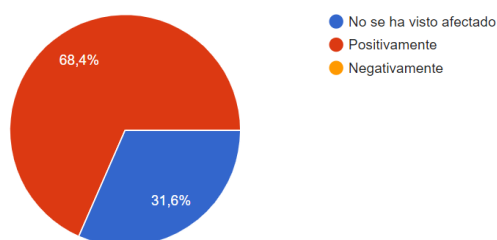


Se observa un aumento positivo en la percepción del ciudadano en un **98,7%** que subió en relación con el semestre anterior que estaba en **78,3%**, con respecto al periodo anterior que fue del **74,8%**. Por el contrario, solo el 1,3%, correspondiente a una persona, respondió que no.

### AFECTACION DE LOS ACUERDOS DEL CONCEJO DE CALI (Esta pregunta está contemplada en la encuesta sin modificación aplicada entre Julio y Septiembre de 2020)

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

76 respuestas



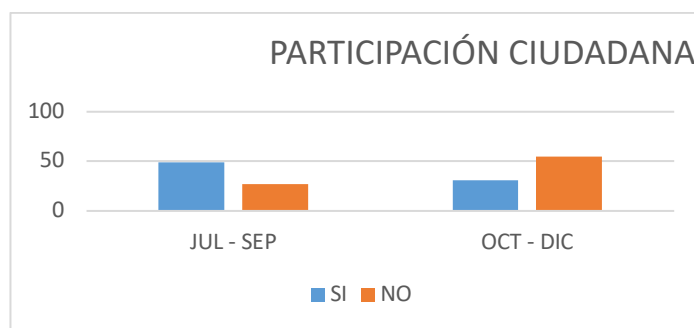
El 31,6% dice que no se ha visto afectado por los acuerdos, por el contrario un 68,4% se vio afectado positivamente y nadie respondió haberse visto afectado negativamente. Es importante tener en cuenta los temas sobre los cuales se desarrollaron los debates y aprobación de acuerdos municipales, que en

gran medida respondieron a los asuntos relacionados con la vida y la seguridad ciudadana.



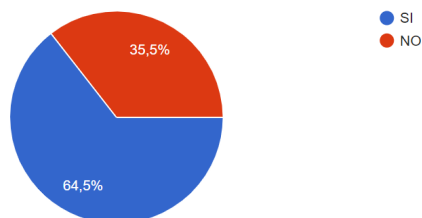
**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **PARTICIPACION CIUDADANA**



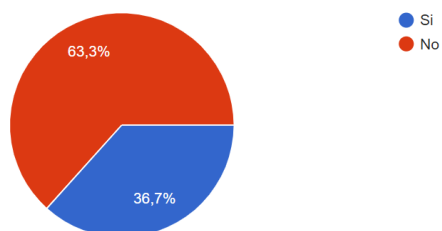
4. ¿Como ciudadano ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?

76 respuestas



Julio - Septiembre

¿Ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?



Octubre - Diciembre



En general se evidencia en este segundo semestre que casi la mitad de los ciudadanos correspondiente al 49% han interactuado con el Concejo de Cali, en algún momento, han sido actores activos en la instancia de participación más importante de la ciudad.

De acuerdo a los resultados de informes anteriores, las modificaciones realizadas a la encuesta incluyen preguntas que pretendían confrontar y al mismo tiempo identificar, la relación del ciudadano con el objeto misional del Concejo de Cali, en este sentido se incorporaron que buscaban indagar sobre ello.

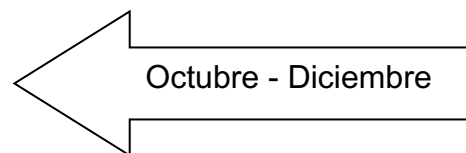
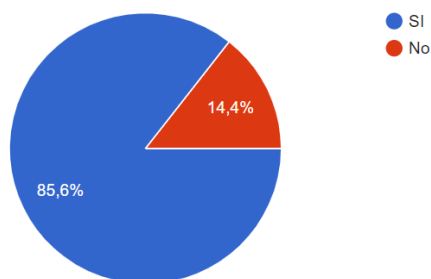




**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

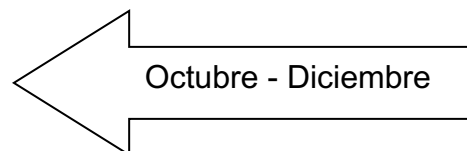
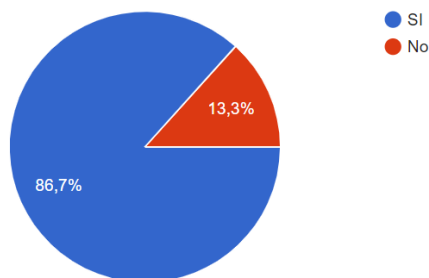
## OBJETO MISIONAL DEL CONCEJO Y RUTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Conoce el objetivo misional del Concejo de Cali?



Frente a la pregunta sobre el objetivo misional del Concejo de Cali, un 85,6% respondió si conocerlo, frente a un 14,4%, que por el contrario respondió que no. Teniendo en cuenta que las personas que en mayor proporción interactuaron con el Concejo de Cali correspondían al ciudadano común, servidores públicos y periodistas, podría decirse que por la especificidad de las ocupaciones, ese 14,4% podría corresponder al ciudadano común.

Sabe usted que el Concejo de Cali es la principal instancia de participación en la Ciudad

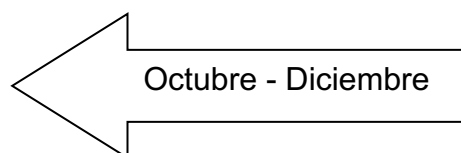
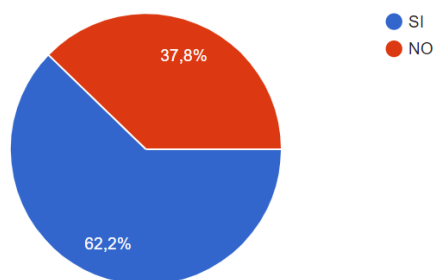


En correlación a la pregunta anterior, el 86,7% sabe que el Concejo es la principal instancia de participación de la ciudad, lo que ratifica en alguna medida el conocimiento ciudadano frente al objeto misional del Concejo de Cali.



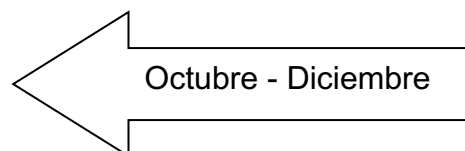
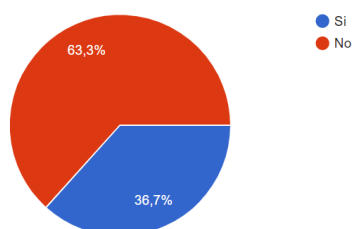
## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

¿Conoce las rutas para usted participar en la toma de decisiones desde el Concejo de Cali?.



La encuesta revela, que a pesar de que existe un conocimiento frente al objeto misional del Concejo como la instancia de participación más importante de la ciudad, el 37,8% de los ciudadanos desconocen las rutas para poder participar. Respuesta que se relaciona con la siguiente pregunta que buscaba indagar si alguna vez el ciudadano ha participado, y donde el 63,3% respondió que no.

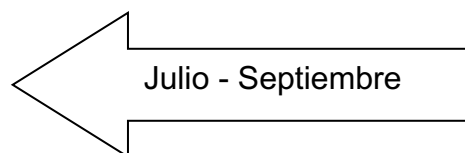
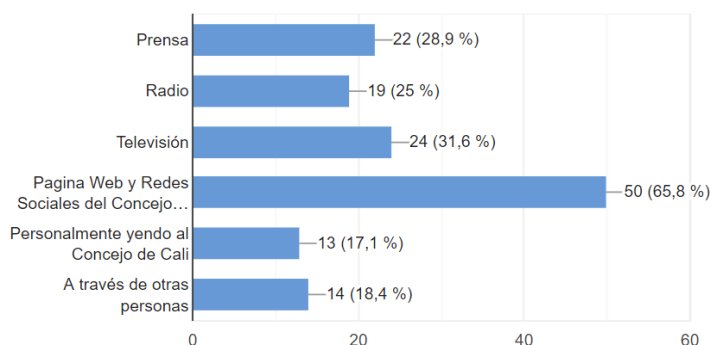
¿Ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?



## CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA

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

76 respuestas

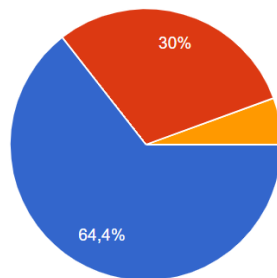


Los canales de comunicación sugeridos por la encuesta son: Prensa, Radio, Televisión, Pagina Web y Redes, Personalmente, y a través de otras personas. En comparación con los datos del semestre anterior, se evidencia una disminución en el uso de canales convencionales, y un aumento en los canales de Pagina Web y Redes Sociales del Concejo, seguido por televisión y prensa. Esta preferencia de la virtualidad corresponde a las dinámicas propias generadas por la Pandemia Covid -19, que acelero las interacciones virtuales, ubicándolas en un punto alto de importancia.

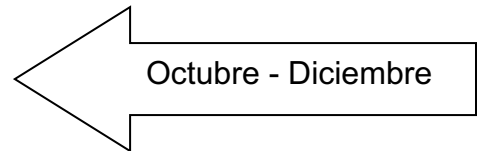


## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

A través de que medio de comunicación recibe información:

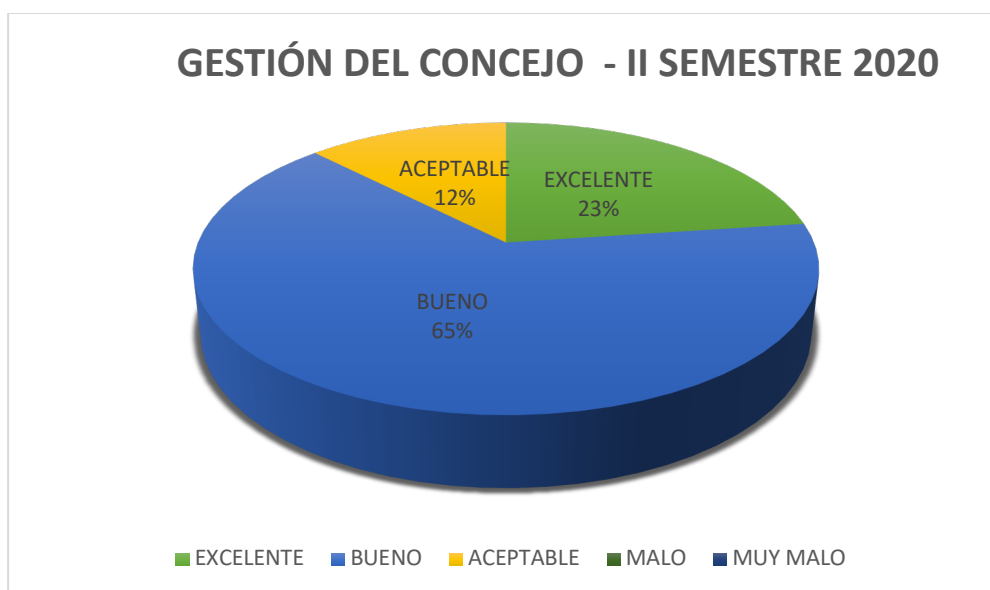


- Página web y redes sociales del Concejo de Cali
- Radio, prensa, tv, e-mail
- Otros



Se evidencia la permanencia en el primer puesto de la página web y las redes sociales, con una favorabilidad alta de parte de la percepción ciudadana frente a este canal de comunicación.

### CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI





## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Frente a la calificación de la gestión del Concejo de Cali, encontramos que el 23% la califica en excelente, en relación con el semestre anterior que estaba en 14,7%. El 65% lo califica como bueno y el 12 % aceptable.

Estas cifras en relación con las del semestre anterior, mejoraron sustancialmente, lo que demuestra un trabajo interdisciplinario, propositivo y ágil, con un talento humano capaz de afrontar los nuevos retos dejados por la pandemia.

### **ASPECTOS QUE CONSIDERA LA CIUDADANÍA, QUE EL CONCEJO DE CALI PUEDE MEJORAR.**

La encuesta que se aplicó durante muchos años hasta el mes de septiembre de 2020, es de tipo cuantitativo, con algunos elementos cualitativos de preguntas cerradas. Las modificaciones que se realizaron y se empezaron a aplicar desde el mes de octubre, incorpora dentro de su estructura una pregunta cualitativa abierta, basada en diagnósticos previos que sugerían escuchar más al ciudadano, con el fin de mejorar en aquellos asuntos propios del objeto misional del Concejo de Cali.

La pregunta abierta solicita que el ciudadano mencione aquellos aspectos en que el Concejo debe mejorar, en ese sentido, las respuestas que se traslada a sugerencias del cliente externo, expresaron los siguiente en el segundo semestre 2020: De 86 encuestas en total aplicadas con la nueva herramienta “encuesta cliente externo”, 37 no respondieron, 9 dijeron que nada por mejorar, y las 40 restantes expresaron que el concejo debe mejorar en los siguientes aspectos agrupados en la siguiente tabla:



#### ASPECTOS POR MEJORAR EXPUESTOS POR LOS CIUDADANOS:

1. Hacer más presencia en medios de comunicación masivos
2. Convocatoria para participación
3. Información sobre temas de participación ciudadana
4. Hacer asamblea con la ciudadanía de diferentes barrios
5. Primero que la comunicación con la ciudadanía
6. Mejor información de los proyectos a ejecutar
7. Mas comunicación
8. Difundir los resultados del control político
9. Mayor difusión de las actividades del Concejo
10. Mejorar la participación ciudadana
11. Fortalecer la participación ciudadana
12. Mayor divulgación en medios de comunicación.
13. Mas atención
14. Más presencia en los barrios
15. Atención pero en las instalaciones
16. Participación ciudadana
17. Mas comunicación
18. En la comunicación con los caleños
19. Comunicación
20. Velocidad de la página
21. Mayor acceso a la comunidad en el estudio de los Proyectos
22. Mejorar las visitas a las comunas
23. Tener su propio canal de televisión
24. Redes Sociales más información
25. Difusión Participación en Jóvenes
26. Mas difusión en medios de comunicación. Especial Radio
27. Que se tenga en cuenta la participación ciudadana
28. Iniciar procesos de participación en la comunas
29. Aprobar ayudas a los damnificados de la pandemia
30. fomento de la participación
31. Mas difusión de la información
32. efectividad en la participación
33. mayor cobertura de transmisiones
34. mayor alcance de las comunicaciones



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- 35. mejor manejo de la información.
- 36. mayor cumplimiento de acuerdos
- 37. mayor comunicación
- 38. Más atención

- 39. Mas presentación en televisión
- 40. Mas televisión
- 41. Nueve (9) personas respondieron nada
- 42. Treinta y siete (37) personas no respondieron

Esta información permite observar la percepción ciudadana desde una mirada más subjetiva y directa, y puede servir de insumos para ayudar a cada uno de los procesos y a la alta dirección, en la planeación estratégica que contribuya con el mejoramiento y la calidad de las acciones lideradas por el Concejo de Cali.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

### **CONCLUSIONES**

- Se puede evidenciar una armonización del trabajo en equipo en cada una de los procesos, especialmente aquellos que tienen interacción con los ciudadanos, logrando ofrecer un buen servicio al cliente.
- Existen esfuerzos permanentes por lograr alcanzar un nivel de excelencia frente a la atención ciudadana, logrando resolver las necesidades de servicio y atención.
- A pesar de los cambios culturales generados por el distanciamiento social, que limita la hospitalidad, la empatía y la gracia inherente al ser humano en relación con el otro, se ha logrado superar muchos obstáculos y barreras comunicacionales con la ciudadanía y demás servidores.
- Las modificaciones realizadas a la encuesta, permiten tener una mirada más articulada al objeto misional del Concejo de Cali y al objetivo estratégico para el cual fue diseñada. No obstante, se requiere de más aplicaciones y análisis respectivos para evaluar su corresponsabilidad con los fines para los cuales fue creada.
- La pregunta cualitativa abierta, ofrece al Concejo, una mirada diferente, que podría contribuir no solo al mejoramiento de las acciones del Concejo, sino también a la creación de mesas de trabajo interdisciplinarias e incluyentes, con un componente pedagógico capaz de responder a las necesidades ciudadanas en relación con el sentido social y participativo del Concejo de Cali.