



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**INFORME DE LA ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CLIENTE INTERNO
PRIMER TRIMESTRE 2021**



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCION

El Concejo Distrital de Santiago de Cali para dar cumplimiento a la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, los cuales están orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en este caso el “Cliente Interno”, cuenta con un sistema de medición virtual: “Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno”, coordinada por el Proceso Secretaria General.

Esta encuesta permite determinar el grado de satisfacción de 11 (once) procesos, con respecto al servicio ofrecido. A través del análisis de la percepción permite adoptar acciones para el mejoramiento continuo en la gestión de la entidad. Es importante tener en cuenta que la totalidad de procesos en el Concejo Distrital de Santiago de Cali, en la actualidad son 12 (Doce), de los cuales, el Proceso Control Disciplinario Interno, no se mide en su eficacia de satisfacción al cliente interno, puesto que su propósito principal es: “Efectuar el trámite procesal disciplinario a los empleados del Concejo Distrital, de conformidad a las leyes vigentes sobre la materia”.

Los 11 (once) Procesos Evaluados son:

- ✓ Dirección Estratégica (Presidencia)
- ✓ Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas
- ✓ Secretaría General
- ✓ Subsecretarías
- ✓ Dirección Administrativa
- ✓ Oficina Talento Humano
- ✓ Oficina Archivo y Correspondencia
- ✓ Oficina Recurso Físico
- ✓ Oficina Jurídica
- ✓ Oficina Informática
- ✓ Oficina Control Interno



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. Objetivo de la Encuesta

Medir el grado de satisfacción de los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali, respecto a los diferentes servicios que prestan cada uno de los Procesos u Oficinas. Y con las mediciones obtenidas el propósito es identificar acciones de mejora, que estén relacionadas con la Atención al Cliente Interno.

2. Alcance

La encuesta es aplicada por cada uno de los Funcionarios de la Entidad, de acuerdo a la solicitud realizada por los Procesos u Oficinas del Concejo Distrital de Santiago de Cali (excepto la Oficina Control Interno Disciplinario).

El rango de evaluación tiene un condicionante y es evaluar servicios o productos prestados por el Proceso u Oficina que está solicitando ser evaluado.

3. Metodología de Recolección de Datos

La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno, para el Primer Trimestre del 2021, se realizó de manera virtual (modalidad que se viene utilizando desde el último semestre del año 2020).

Inicialmente se crea el formulario de evaluación (encuesta), a través de la herramienta tecnológica de Google Forms. De manera automática se genera un link o enlace que fue enviado por correo electrónico a los Líderes de los Procesos evaluados. El propósito de enviarlo a cada líder fue que cada uno reenviará ese link o enlace a sus respectivos Clientes Internos para la debida evaluación.

Posteriormente la Secretaría General toma los resultados definitivos de las tablas (tabulado) y gráficos que se generan automáticamente y se hacen los análisis correspondientes para la construcción del presente informe.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

En esta encuesta virtual se formula un cuestionario de 5 preguntas cerradas. La escala valorativa es:

1 = MALO 2 = REGULAR 3 = ACEPTABLE 4= BUENO 5 = EXCELENTE

Las preguntas son:

- a. ¿La Actitud y la Atención, al solicitar la prestación del servicio fue?
- b. ¿La información que le suministraron fue?
- c. ¿La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?
- d. ¿La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?
- e. Evalúe el nivel de satisfacción generado a raíz del servicio prestado

De acuerdo con lo anterior, se presenta el resultado y análisis de la “Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno para el Primer Trimestre del año 2021”:

FICHA TÉCNICA:

METODOLOGÍA:	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Primer Trimestre 2021, se realizó de manera virtual
TEMAS:	<ol style="list-style-type: none">1. Actitud y Atención2. Información Suministrada3. Capacidad Técnica y Operativa brindada4. Capacidad Normativa y Profesional ofrecida5. Satisfacción del Servicio
PERIODO EVALUADO:	Enero a Marzo de 2021 (Primer Trimestre)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	228



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Calculadora de margen de error

Tamaño de la población ?

Nivel de confianza ?

Tamaño de muestra ?

Margen de error

1.66%

Descripción Técnica del cálculo del Margen de Error:

“Se necesitan dos datos para calcular el margen de error de una muestra. El margen de error se calcula a partir de:

- 1. El tamaño de la muestra (número de individuos entrevistados)*
- 2. El nivel de confianza de los resultados generalmente se establece en un 95% valor estándar utilizado por la mayoría de los investigadores.*

A menor margen de error, mayor es el grado de confianza en los resultados de la investigación o de la encuesta. Para calcularlo es necesario seguir la siguiente fórmula:

Donde σ (la desviación estándar de la población) se divide entre la raíz cuadrada de la n (tamaño de la muestra) y el resultado se multiplica por z que es la puntuación de acuerdo al valor de confianza deseado”.

ANALISIS DE DATOS:

Con base en los datos calculados se pueden concluir los siguientes datos:

1. La Cantidad de Datos evaluados es de 214 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas fue de 228.
2. La Cantidad de Datos errados fue de 14 encuestas. Las cuales no se tuvieron en cuenta, pues el Tipo de Servicio no correspondía al Proceso u Oficina evaluado.
3. La mediana es igual a **4.9**, el cual resultó del universo de la calificación total de cada Oficina o Proceso.
4. El Valor Promedio de las 214 encuestas dio un total de 4.88 que por ley de aproximación estadística se deja en **4.9**.
5. La Desviación Estándar es de 0,10445. Lo que lleva a concluir que los datos están con una dispersión bastante baja, favoreciendo la medición hecha en el primer trimestre y lleva a concluir que la mayoría de los datos están centralizados para la medición definitiva.
6. Con base al tabulado de las 214 encuestas se presenta la siguiente tabla consolidada:

NOMBRE DEL PROCESO U OFICINA	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	ENCUESTAS ERRADAS	% DE ERRADAS
Archivo y Correspondencia	26	12%		
Dirección Administrativa	20	9%	3	21%
Informática y Telemática	25	12%		
Presidencia - Dirección Estratégica	16	7%		
Secretaría General	21	10%		
Subsecretarías	23	11%	2	14%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	25	12%	1	7%
Oficina Control Interno	2	1%	4	29%
Oficina Jurídica	21	10%	1	7%
Oficina Recurso Físico	16	7%		
Oficina Talento Humano	19	9%	2	14%
No Aplica	0	0%	1	7%
TOTAL GENERAL	214	100%	14	100%
PORCENTAJE TOTAL DE ERRADAS	6%			



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

De la cual se pueden rescatar las siguientes conclusiones que deben ser tenidas en cuenta por parte de los actores evaluadores y evaluados de frente a los próximos trimestres:

6.1 El Porcentaje de encuestas erradas fue del 6%. A pesar de ser un porcentaje muy bajo, proporcionalmente generó un impacto bastante negativo para el Proceso Control Interno en donde 4 de 6 encuestas que se diligenciaron en total, tuvieron una errada conceptualización del tipo de servicio ofrecido por la Oficina Control Interno.

Se presentan en la siguiente tabla, los errores cometidos en el diligenciamiento de las encuestas.

QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	TIPO DE SERVICIO RECIBIDO
Oficina Control Interno	Apoyo mira ve
Oficina Control Interno	Soporte mirave
Oficina Control Interno	Soporte mirave
Oficina Control Interno	PQRS

6.2 Es importante que los Procesos se comprometan con la tarea de invitar a los evaluadores para que diligencien la encuesta. Si se revisa la tabla dinámica generada del tabulado, se puede observar que un 1% de participación, no es significativo dentro de una muestra de 214 encuestas.

Por esta razón se recomienda que, para el segundo trimestre, se realice de manera eficiente el trabajo de invitar a los evaluadores para que diligencien la encuesta.

6.3 De acuerdo al análisis realizado y como herramienta de control para tratar de mitigar el número de encuestas erradas, a partir del segundo trimestre la encuesta tendrá un menú con las posibles opciones filtradas por cada Proceso. De esta manera, el evaluador tendrá un margen de error inferior.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

6.4 La siguiente tabla especifica los Tipos de Servicios que erradamente calificaron los evaluadores:

QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	TIPO DE SERVICIO RECIBIDO
Oficina Control Interno	Apoyo mira ve
Oficina Control Interno	Soporte mirave
Oficina Control Interno	Soporte mirave
Oficina Control Interno	PQRS
Control Interno Disciplinario	Soporte mirave
Dirección Administrativa	Soporte a mirave
Dirección Administrativa	Excelente
Dirección Administrativa	CAPACITACIONES PIC
Oficina Jurídica	Soporte mirave
Subsecretarias	Excelente. S
Subsecretarias	Soporte mirave
Oficina Talento Humano	Excelente
Oficina Talento Humano	Soportes mirave

Se puede observar claramente el error cometido por los evaluadores, al interpretar un Tipo de Servicio. Con esos datos era casi imposible interpretar el sentido de evaluación.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

7. El Promedio de calificación por cada una de las Preguntas de la encuesta se visualiza a continuación:

PROCESO U OFICINA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5
Oficina Archivo y Correspondencia	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Dirección Administrativa	4,8	4,9	4,8	4,7	4,8
Oficina Informática y Telemática	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Oficina Control Interno	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Oficina Jurídica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Oficina Recurso Físico	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Oficina Talento Humano	4,7	4,6	4,8	4,8	4,8
Presidencia - Dirección Estratégica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Secretaría General	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
Subsecretarías	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
PROMEDIOS POR PREGUNTA	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9

Y las preguntas en su orden son:

- ¿La Actitud y la Atención al solicitar la prestación del servicio fue?
- ¿La información que le suministraron fue?
- ¿La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?
- ¿La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?
- Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado

En el análisis que se hace por cada una de las preguntas a los datos arrojados en el diligenciamiento de la encuesta, no hay mucho por interpretar pues en las cinco preguntas se tuvo un promedio de 4.9.

De hecho, por recomendación de una Auditoría Interna de Calidad, se cambió la metodología de evaluación y dejó de ser física y pasa a ser una evaluación 100% virtual pero aún así por variables exógenas al diligenciamiento de la misma; sigue existiendo un margen de error no interpretado que sesga la evaluación de la encuesta.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

8. El Promedio ya comentado en apartes anteriores del presente informe, se observa en la tabla consolidada siguiente. Este análisis se realizó por Proceso u Oficina:

PROCESO U OFICINA	PROMEDIO POR OFICINA
Oficina Archivo y Correspondencia	5,0
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,9
Dirección Administrativa	4,8
Oficina Informática y Telemática	4,9
Oficina Control Interno	5,0
Oficina Jurídica	5,0
Oficina Recurso Físico	4,8
Oficina Talento Humano	4,7
Presidencia - Dirección Estratégica	5,0
Secretaria General	4,8
Subsecretarias	5,0
	4,9

Se puede apreciar que el promedio por Proceso u Oficina para el I Trimestre del año 2021 fue de **4.9**.

9. Es importante para el presente informe, no quedarse con un promedio final; sino analizar y concluir de cómo se llega a un resultado final. La siguiente tabla estadística presenta un conjugado de información que es vital para el Concejo y son el número de encuestas evaluadas por Proceso y el Promedio obtenido también por cada uno de estos Procesos.

Este análisis lleva a los lectores a interpretar posibles sesgos no intencionados, pero que desvirtúan la veracidad de los resultados. Y hace parte de un plan remedial para que a partir del II Trimestre se debe implementar, con el propósito de mitigar las probabilidades de error por parte de los evaluadores e incluso en la Población total por Proceso, para que pueda haber unos márgenes reales y más fidedignos de evaluación (entre más encuestas se diligencian, mayor será el nivel de confiabilidad del concepto de evaluación que se tienen hacia el Proceso u Oficina evaluada).



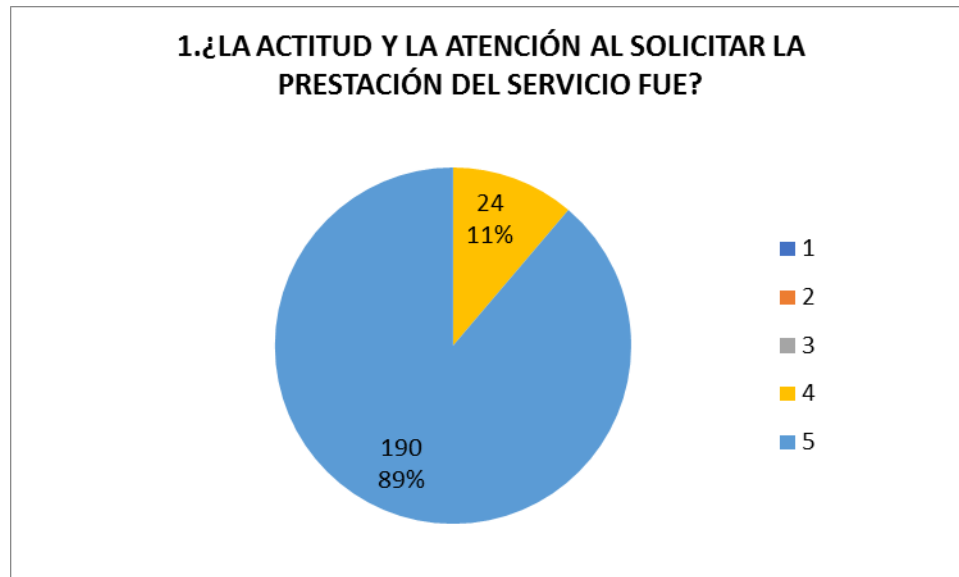
CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

NOMBRE DEL PROCESO U OFICINA	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PROMEDIO POR OFICINA	
Archivo y Correspondencia	26	5,0	0,19
Dirección Administrativa	20	4,8	0,25
Informática y Telemática	25	4,9	0,20
Presidencia - Dirección Estratégica	16	5,0	0,31
Secretaría General	21	4,8	0,23
Subsecretarías	23	5,0	0,21
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	25	4,9	0,20
Oficina Control Interno	2	5,0	2,45
Oficina Jurídica	21	5,0	0,23
Oficina Recurso Físico	16	4,8	0,31
Oficina Talento Humano	19	4,7	0,26
	214		

La intención de esta Tabla Grafica, es la de evidenciar que no es lo mismo que uno tenga 26, 16, 23 o 21 datos evaluados y libere una calificación definitiva de 5.0; a que se tengan 2 encuestas con la misma calificación definitiva. En la columna del extremo derecho, se calcula el valor de participación en el 4.9 definitivo para el I Trimestre. Y se observa que las dos únicas encuestas bien contestadas para la oficina de Control Interno, por los evaluadores participan con 2.45 puntos en la calificación definitiva (sesgando así ese dato definitivo).

GRAFICACIÓN GENERADA AUTOMATICAMENTE:

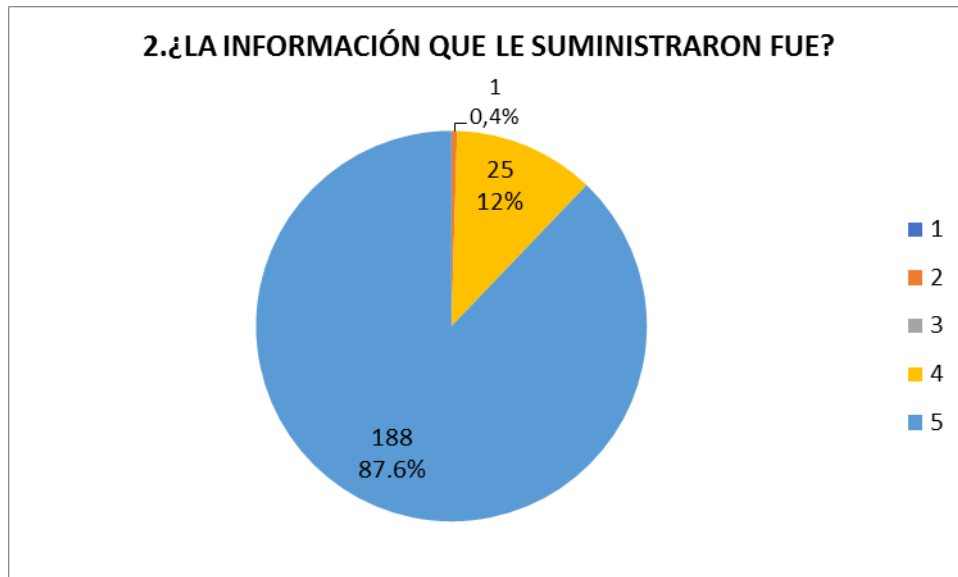


En este grafico se observa que la percepción que tiene el cliente interno en cuanto a la actitud y atención al solicitar la prestación del servicio es “Excelente” para 190 encuestados, lo que corresponde al 89% y para 24 encuestados, es decir el 11%, es “Buena”.

Lo anterior, refleja que los usuarios que solicitan servicios en las diferentes oficinas del Concejo Distrital sienten cordialidad y amabilidad en cuanto a la actitud y atención por parte de los funcionarios encargados de cada una de las oficinas calificadas.



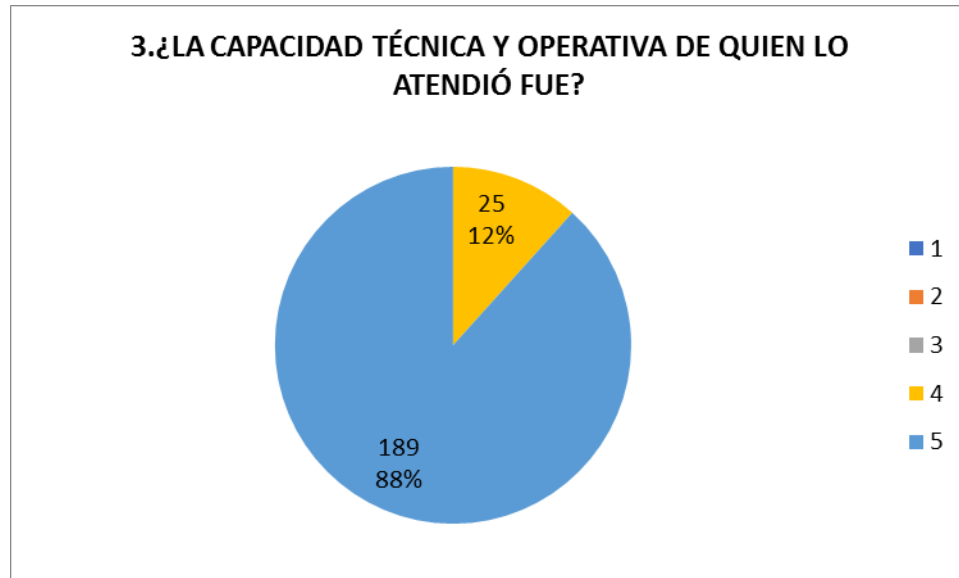
CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



En cuanto a la segunda pregunta, referente a la Información Suministrada, se puede observar que la percepción que tiene el Cliente Interno es favorable, puesto que el 87.6% es decir 188 encuestados lo califican como “Excelente” y el 12% es decir 25 encuestados lo califican como “Bueno”. En esta pregunta hubo una persona que no quedó satisfecha con la información suministrada, la cual corresponde a la Oficina de Talento Humano, aunque no es un porcentaje significativo (0,4%) para la calificación general a esta pregunta, si es conveniente tomar las medidas adecuadas, puesto que el objeto principal de esta encuesta es medir el grado de satisfacción del Cliente Interno y así mismo identificar las respectivas acciones de mejora.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



Respecto a la pregunta: “¿La capacidad técnica y operativa de quien lo atendió fue?”, el 88% de los encuestados calificaron dicha pregunta como “Excelente” y el 12% restante la calificó como “Bueno”, es decir que los funcionarios de las diferentes oficinas del Concejo Distrital, demuestran conocimiento, aptitud y competencias adecuadas y necesarias para cumplir con sus actividades y satisfacer las necesidades y prioridades del Cliente Interno.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



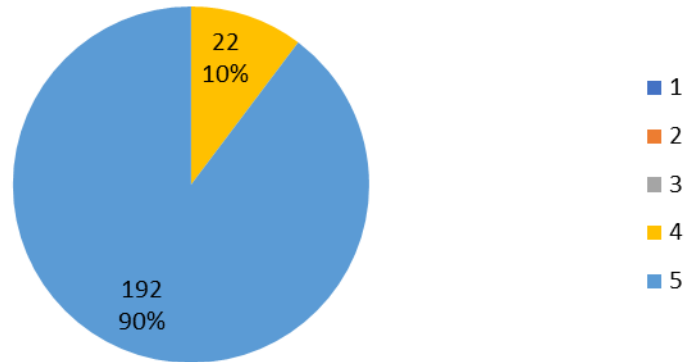
Se puede observar que la percepción que tiene el cliente interno, referente al tema de la Capacidad Normativa y Profesional, es favorable, teniendo en cuenta que 191 encuestados, es decir el 89% califican la capacidad Normativa y Profesional como “Excelente”, así mismo 23 encuestados, es decir el 11%, la califican como “Buena”.

Lo anterior evidencia que el personal que labora en el Concejo Distrital de Santiago de Cali, son competentes, proactivos, y cuentan con el conocimiento adecuado para tomar decisiones sensatas tanto en el ejercicio de sus funciones, como en los servicios solicitados por sus clientes internos.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

**5. EVALUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERADO A RAÍZ
DEL SERVICIO PRESTADO**



Respecto al resultado que arroja la encuesta de Cliente Interno, referente al Nivel de Satisfacción generado a raíz del servicio prestado, se percibe una favorabilidad en el mismo, ya que el 90% de los encuestados correspondiente a 192 personas, calificaron el nivel de satisfacción, como “Excelente”, y el 10% es decir 22 personas calificaron el nivel de satisfacción como “Bueno”.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción del servicio prestado, cumple con las expectativas de los clientes internos, ya sea por la información obtenida, la amabilidad en la atención, la rapidez en la respuesta, el conocimiento adquirido, entre otros.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

CONCLUSIÓN

Los anteriores porcentajes dejan clara evidencia que los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali, tienen un buen desempeño dentro de sus funciones conocen con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la ley, demuestran sentido de pertenencia, y se percibe un clima organizacional que permite desarrollar los conocimientos adquiridos, así mismo es importante resaltar la amabilidad y la proactividad a la hora de la atención, dejando en sus usuarios internos un buen grado de satisfacción.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RECOMENDACIONES GENERALES

- i. Crear un menú de opciones o tipos de servicios, para que el evaluador tenga la seguridad de lo que va a evaluar.
- ii. Mejorar la labor por parte de los Líderes de cada uno de los Procesos u Oficinas o a quien deleguen, respecto a la labor de promoción de evaluación del Proceso que lideran. Hay que recordar que Secretaría General como lo dice la Metodología se encarga de la forma y la liberación de la encuesta, pero es responsabilidad de cada líder solicitar que evalúen a su Proceso respectivo.
- iii. Comprender que los evaluadores deben tener el nivel de imparcialidad al momento de evaluar, recuerden que el diligenciamiento de las encuestas de manera no sesgada nos llevará a tener información más real que nos llevará a una mejora continua igualmente real.
- iv. Estandarizar el número de encuestas, con el fin de obtener un resultado confiable a la hora del análisis respectivo.
- v. La Secretaría General en Cabeza del Doctor Herbert Lobaton, y con base en los resultados obtenidos en este primer trimestre ha tomado la iniciativa de abrir la plataforma con un mes de anticipación al cierre de cada trimestre.