



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

INFORME FINAL

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO, COMPRENSIÓN DE
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (CIUDADANO)

OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

PRIMER SEMESTRE 2021



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Análisis de la encuesta.....	5
2. INFORME CONSOLIDADO DEL PRIMER SEMESTRE 2021: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO.....	5
2.1. Análisis comparativo de la aplicación de la encuesta durante los últimos 4 semestres 2019 - 2021	6
2.2. Satisfacción del cliente externo – ciudadano	8
2.3. Satisfacción del cliente externo frente a la gestión del Concejo de Cali 2019, 2020 y 2021	10
2.4. Satisfacción del ciudadano frente a la atención del funcionario que le atendió. 2019, 2020 y 2021.....	13
2.5. Retroalimentación de las partes, con respecto a la satisfacción del ciudadano.	14
1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO I SEMESTRE 2021	16
1.1. Identificación de la población e Identidad étnica.	16
1.2. Identidad de género y rango de edad del ciudadano	17
1.3. Estrato socioeconómico del ciudadano	18
2. SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO	19
3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	20
3.1. Objeto Misional del Concejo.....	20



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

4. CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA	22
5. ASPECTOS QUE CONSIDERA LA CIUDADANÍA, QUE EL CONCEJO DE CALI PUEDE MEJORAR.	23
5.1. Acciones del Concejo de Cali frente a los aspectos a mejorar propuestos por los ciudadanos.....	25
6. Bibliografía.	30



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

1. INTRODUCCIÓN

El primer semestre del año 2021, se desarrolló bajo las nuevas condiciones sociales y administrativas que la pandemia generó, pero además en medio del estallido social en el marco del paro nacional, en donde la ciudad de Cali, fue epicentro de diversas manifestaciones sociales. Esta situación histórica trajo consecuencias de orden público, alimentario y de movilidad, además de muchas otras que junto con las estrictas condiciones de bioseguridad en respuesta a la Pandemia COVID – 19, generó una limitante mayor en la interacción humana y presencial en el Concejo de Cali.

No obstante, las sesiones ordinarias y extraordinarias se llevaron a cabo desde la virtualidad, así como la atención al público, de esta manera la interacción con la ciudadanía continuó de manera permanente durante el I semestre año 2021, generando la posibilidad de aplicar 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), y que permite evaluar y dar cumplimiento a la Política de Calidad y a los Objetivos de Calidad.

Las encuestas fueron aplicadas por los procesos: Dirección Estratégica, Secretaría General, Subsecretarías, Comunicaciones y Relaciones Corporativas y Archivo y Correspondencia, quienes una vez recogieron 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.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1.1. Análisis de la encuesta.

Es importante comprender que el tamaño de la muestra, correspondiente a los ciudadanos a los se les aplico la encuesta cambia cada semestre de acuerdo a las dinámicas internas y externas de la entidad. El promedio de encuestas que aplica el Concejo de Cali semestralmente es de aproximadamente 150 y para este primer semestre 2021 fue de 131.

En este sentido, y aunque el resultado del presente informe no es concluyente, pues no permite hacer inferencias sobre toda la ciudadanía caleña, si permite comprender un poco las dinámicas internas del Concejo y tomar acciones de mejora permanentemente desde cada proceso.

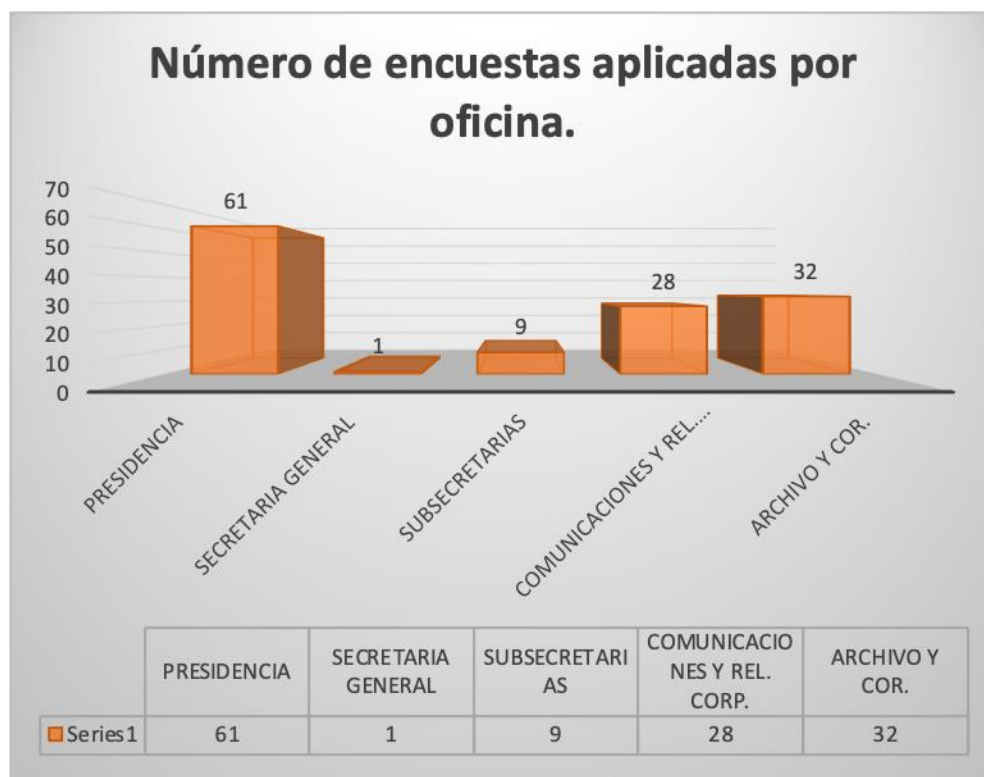
2. INFORME CONSOLIDADO DEL PRIMER SEMESTRE 2021: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO

La encuesta que se aplica al ciudadano, busca conocer la satisfacción de este frente a diferentes aspectos del Concejo de Cali, entre los cuales está la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

Para el primer semestre de 2021, se aplicaron un total de 131 encuestas desde las siguientes oficinas:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI



Del universo total de 131, el 46% fueron aplicadas por la presidencia del Concejo, el 24% por la oficina de Archivo y Correspondencia, el 21% por la oficina de Comunicaciones y Relaciones corporativas, y finalmente el 6,9% por las subsecretarías y el 0,8% por la Secretaría General.

2.1. Análisis comparativo de la aplicación de la encuesta durante los últimos 4 semestres 2019 - 2021

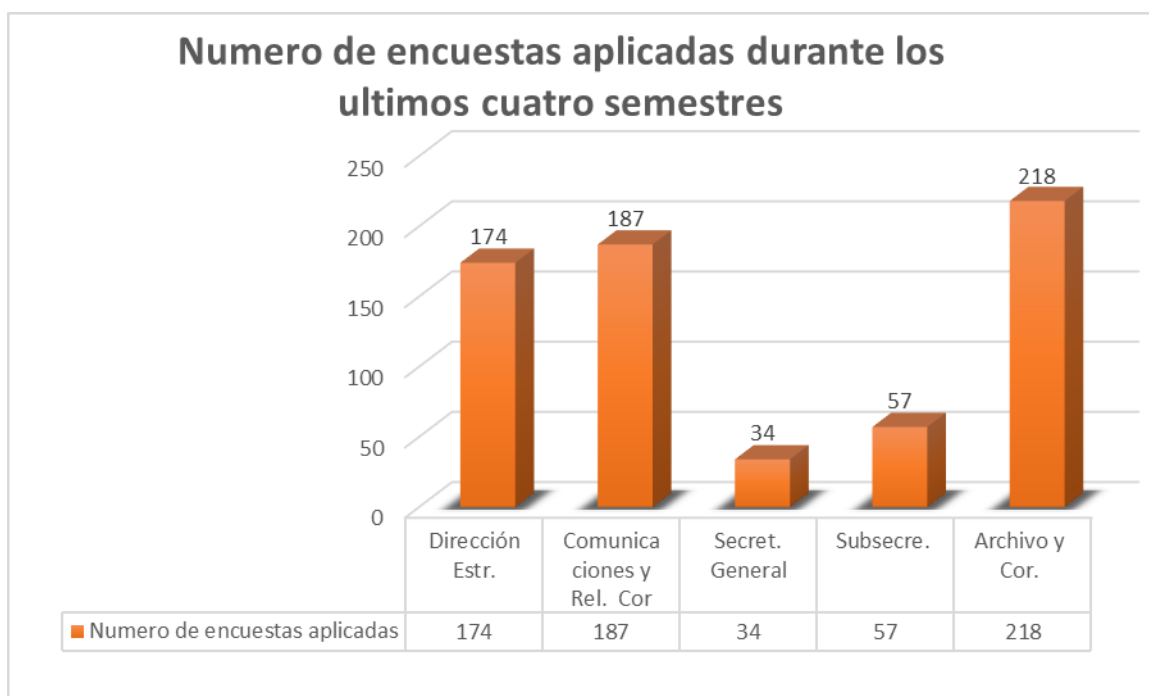
Durante los últimos cuatro semestres, cada oficina aplicó el siguiente número de encuestas:



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

CUADRO COMPARATIVO: APLICACIÓN DE ENCUESTA CLIENTE EXTERNO - CIUDADANO				
	2019	2020		2021
PROCESO U OFICINA	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	II SEMESTRE
	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas	Encuestas realizadas
Dirección Estratégica	26	55	32	61
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	54	83	22	28
Secretaria General	12	11	10	1
Subsecretarias	9	11	28	9
Archivo y Correspondencia	18	98	70	32
Total	119	258	162	131





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

En los últimos cuatro semestres se han aplicado un total de 670 encuestas al cliente externo o ciudadano, una cifra que ha permitido evaluar el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida por los funcionarios de las oficinas que tienen relación directa con el cliente. Cabe anotar, que existe una constante relacionada con las oficinas que mayor atención al ciudadano ofrecen, entre las cuales están Archivo y Correspondencia con 218 encuestas aplicadas, seguido por la oficina de Comunicaciones y relaciones corporativas con 187 encuestas y finalmente la Alta Dirección con 174 encuestas.

Con menor encuestas aplicadas en los últimos cuatro semestres se encuentran las Subsecretarías con 57 encuestas y secretaria general con 34.

2.2. Satisfacción del cliente externo – ciudadano

Es importante entender que el cliente externo del Concejo de Cali, corresponde al ciudadano, quien, para efectos del presente análisis, será entendido desde dos dimensiones una política y otra cultural.

Desde la dimensión política el ciudadano es considerado conforme a lo estipulado en la constitución nacional, relacionada con el derecho que tiene un habitante de haber nacido en esta nación y que se ejerce a partir de los 18 años (cap. II de la ciudadanía, art. 98), los ciudadanos poseen derechos y por lo tanto al tenerlos tienen el deber de respetar los derechos de los demás, específicamente el derecho a la vida, siendo solidarios y respondiendo con las acciones humanas, el



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

respeto a las autoridades democráticas, defender los derechos como fundamento de la convivencia, la participación de la vida política, cívica y comunitaria, buscar la paz y mantenerla, colaborar con la justicia, proteger la cultura, la naturaleza y la conservación de un ambiente sano, y la contribución al financiamiento de las inversiones del estado en la justicia y la equidad (cap. V, De los deberes y obligaciones, art 95).

Por otro lado, la ciudadanía desde una dimensión cultural, será entendida como una construcción que en los diversos espacios de aprendizaje se ha reforzado en las estructuras sociales como la familia, la escuela o la misma ciudad (Morán, 2003). Este último debe mirarse desde el contexto nacional, comprendiendo que Colombia es un país con una historia cargada de conflictos sociales prolongados¹ de larga duración, “una sucesión constante de guerras civiles nacionales y de conflictos regionales y locales” (Sánchez, Díaz, & Formisano, 2003), que dentro de su dinámica ha desencadenado la conformación de ciudades como Santiago de Cali, cuyo desarrollo urbanístico se remonta a mediados del siglo XX, en medio de la proliferación de intensas luchas populares por la tierra y los ejidos en la ciudad, ya que en este periodo de industrialización (1944 – 1954) confluyeron dos fenómenos relacionados con el problema de la tierra en Cali: las corrientes inmigratorias que dan lugar a la sobreurbanización demográfica generada por el crecimiento del empleo y los desplazamientos generados por la violencia (Benítez, 2001).

En este sentido, y gracias a su historia, Santiago de Cali, se ha convertido en un epicentro de desarrollo económico y de convergencia cultural, pluriétnica y multirracial, que obligan a observar la ciudad con una mirada diversa e incluyente.

¹ Teoría del Conflicto Social Prolongado (Protráctil Social Conflicto), toma forma durante la segunda mitad de los ochenta de la mano de dos autores: John Burton y Edward Azar.

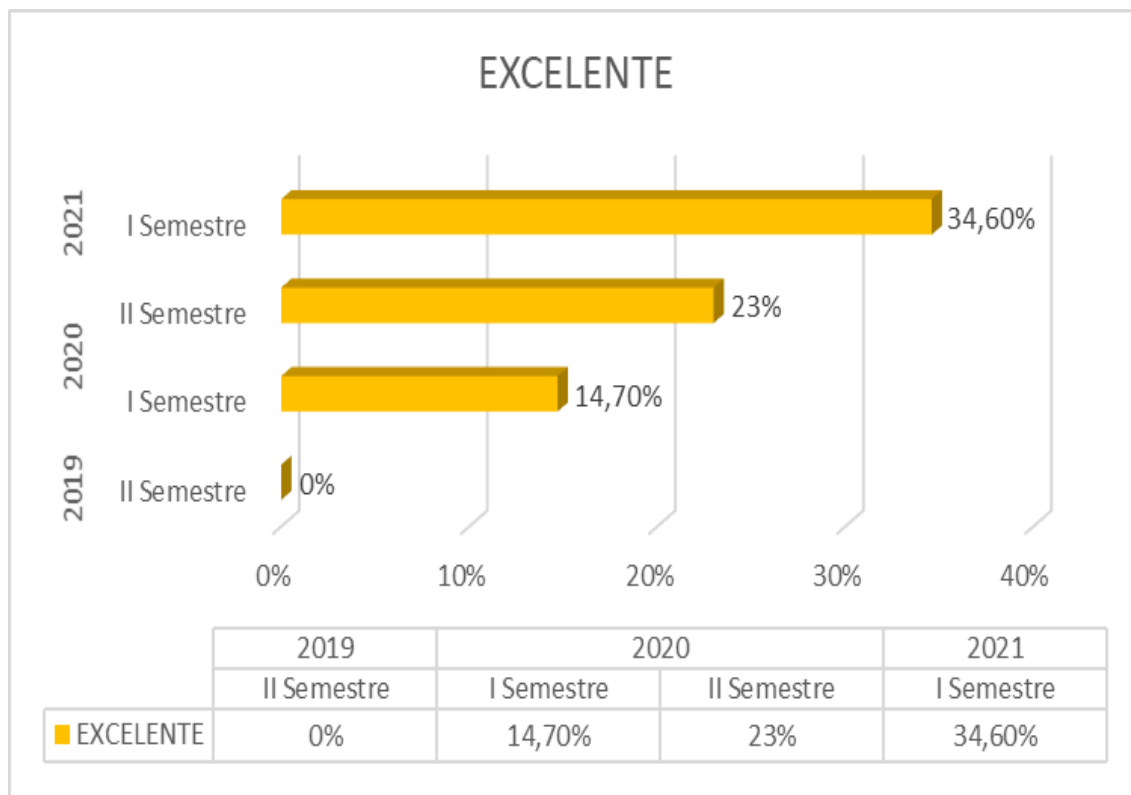


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

La encuesta que se aplica al ciudadano busca conocer la satisfacción de este, frente a diferentes aspectos del Concejo de Cali, entre los cuales está la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

2.3. Satisfacción del cliente externo frente a la gestión del Concejo de Cali 2019, 2020 y 2021

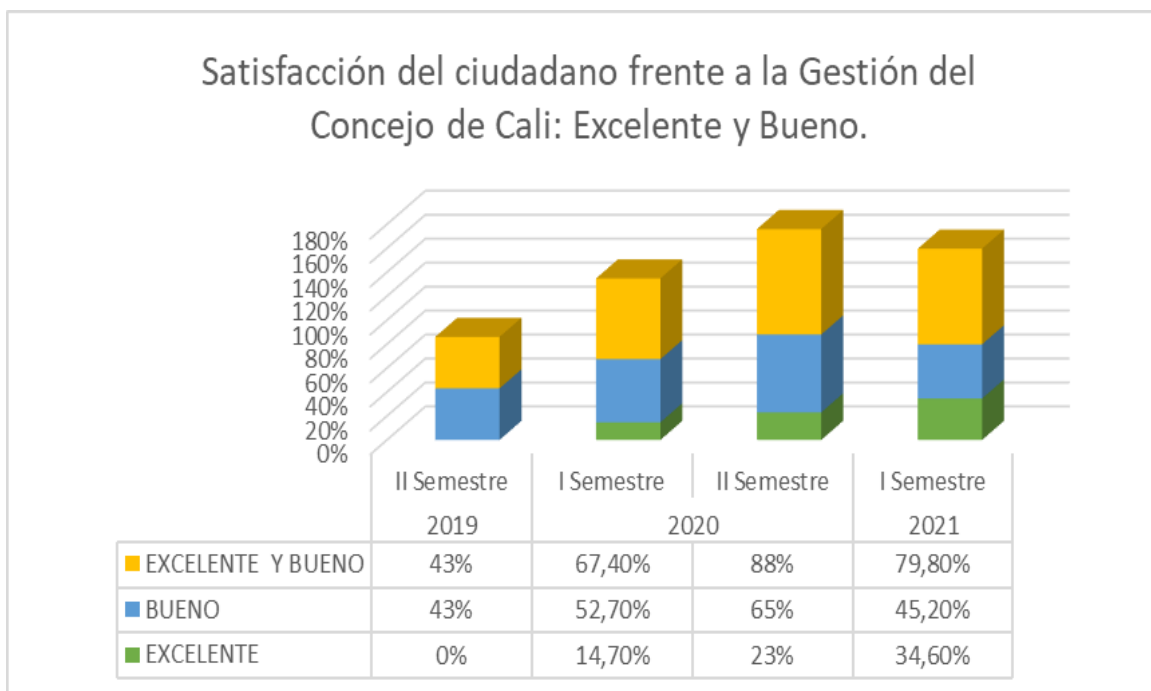
Conocer la satisfacción del ciudadano frente a la gestión del Concejo de Cali, permite a la institución encontrar acciones que puedan desde cada proceso





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

involucrado con el cliente externo, buscar acciones de mejora constante que permitan mejorar los resultados de las encuestas.



Desde el segundo semestre 2019 y primer semestre 2021, se observa en la categoría EXCELENTE un ascenso significativo en la calificación dada por el ciudadano, que inicia desde el 0% (2019), y paulatinamente se va incrementando en el 2020 con el 14% (primer semestre 2020) y 23% (II semestre 2020), logrando en el año 2021 (I semestre) una valoración del 34%. De un 65% Bueno se disminuye a un 45.2%, es decir un 11.6% de diferencia que se fue para excelente. Es un fenómeno positivo que permite identificar una mejor percepción del ciudadano en relación con sus necesidades correspondientes.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

	2019	2020		2021
	II Semestre	I Semestre	II Semestre	I Semestre
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI 2019, 2020 y 2021			
EXCELENTE	0%	14,7%	23%	34,6%
BUENO	43.7%	52,7%	65%	45,2%
ACEPTABLE	41.2 %	28,3 %	12 %	14,4%
MALO	2.5%	3,5%	0%	1,9%
MUY MALO	2.5%	0,8%	0%	3,8%

Se observa además, una relación inversamente proporcional entre la calificación Excelente en ascenso y la de Aceptable en descenso que inicia en 2019 con 41,2% y termina en 2021 con 14,4%, esto debido a la mejora en la atención al ciudadano a través de los canales presenciales y virtuales.

Existe también en el primer semestre de 2021, un ascenso de la calificación Malo que paso de 0% a 1,9% y Muy malo que paso de 0% a 3,8%, este aumento en la calificación podría estar articulada el fenómeno social que se presentó durante este periodo, que de cierta manera representa el inconformismo ciudadano frente a las instituciones del Estado, este estallido social se caracterizó por el auge de la protesta social, pero también por la proliferación de acciones violentas que alcanzaron incluso, las instalaciones físicas del Concejo de Cali.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

2.4. Satisfacción del ciudadano frente a la atención del funcionario que le atendió. 2019, 2020 y 2021.

El talento humano de la instancia de participación ciudadana más importante de Cali, como lo es el Concejo Municipal, es de gran relevancia para la Institución, razón por la cual, conocer la satisfacción del ciudadano a la hora de acudir al Concejo, es relevante y permite comprender la relación directa ciudadano – estado, las dinámicas relacionales y los aspectos a mejorar de ese vínculo institucional.

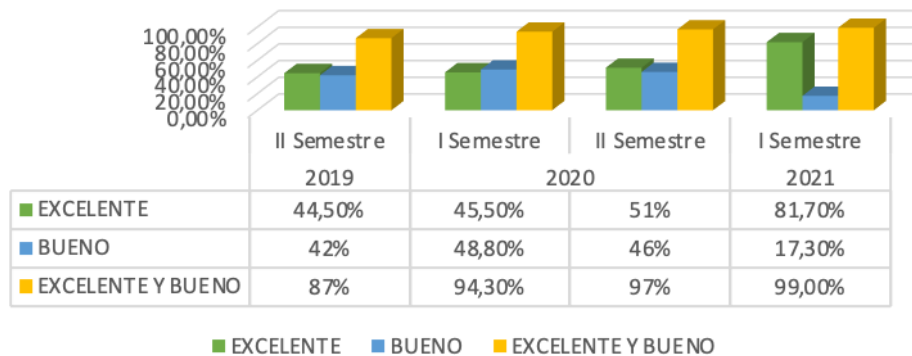
La evaluación que el ciudadano efectúa a su satisfacción frente a la atención del funcionario del Concejo se mantiene alta desde el 2019 con un 44,5%, pero que se va incrementando considerablemente en el 2020 con el 45% y el 51%, terminando en el 2021 con una calificación del 81%.

	2019	2020		2021
	II Semestre	I Semestre	II Semestre	I Semestre
	SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIO. 2019, 2020 y 2021			
EXCELENTE	44,5%	45,5%	51%	81,7%
BUENO	42%	48,8%	46%	17,3%
ACEPTABLE	13,4%	5%	3%	1%
MALO	0%	0,4%	0%	0%
MUY MALO	0%	0,4%	0%	0%



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Satisfacción del ciudadano frente al funcionario que le atendió: Excelente y Bueno.



Al sumar la calificación que ofrece el ciudadano de Excelente y Bueno, se observa un incremento del grado de satisfacción para el 2021 de un 2%.

2.5. Retroalimentación de las partes, con respecto a la satisfacción del ciudadano.

Semestralmente desde la Oficina de Archivo y Correspondencia, se elabora un consolidado que recoge las encuestas aplicadas al ciudadano por cada uno de los procesos del Concejo Distrital que aplican la herramienta. Este consolidado condensa la información y desarrolla un análisis y unas recomendaciones, que posteriormente es socializado, discutido y aprobado por los demás procesos, esto con el fin de retroalimentar las necesidades del ciudadano y mejorar los aspectos correspondientes.

Respondiendo a las recomendaciones que arrojó el análisis de los informes 2019 – 2020, se elaboró un diagnóstico detallado por pregunta e ítems que componía la



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

encuesta y se propusieron algunos ajustes a la herramienta: Se modificó redacción, se modificaron algunos elementos de contenido, se eliminaron algunas preguntas.

ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS - CIUDADANO									
CONCEJO SANTIAGO DE CALI									
CÓDIGO: 21.223.314.253									
FECHA DE APLICACIÓN: 21-06-2019									
VERSIÓN: 06									
Encuesta para comprender las Necesidades y Expectativas del Ciudadano, respecto al Administrativo de la Corporación Concejo de Santiago de Cali									
A continuación marque con una X sobre el resultado									
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
¿A qué barrio vive usted? (escriba dentro de este espacio)									
Servicio a personas con discapacidad									
4. Participación Ciudadana en el Trámite de los Proyectos de Acuerdo									
5. Actas de las Comisiones y Reuniones									
6. Canales de Comunicación									
7. Archivo del Concejo de Cali									
Califique la calidad del servicio que le brinda									
¿Cómo califica el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad de la información y su grado de satisfacción con el servicio prestado a personas con discapacidad? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
Excelente Buena Regular Mala Muy mala									
1. ¿Con usted que el Concejo de Santiago de Cali contribuya al fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos?									
SI NO									
2. ¿Usted considera que el Concejo de Santiago de Cali garantiza el cumplimiento de las Acciones?									
SI NO									
3. ¿Como se ha visto afectado por las Acciones del Concejo de Cali? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
NO HA VISTO AFECTADO POSITIVAMENTE NEGATIVAMENTE									
4. ¿Como ciudadano ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?									
SI NO									
5. ¿Usted que el Concejo de Cali respalda las iniciativas de los ciudadanos? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
SI NO									
6. ¿A continuación marque los problemas que tiene Cali según la importancia que tienen para Usted. Marque / Opciones									
Desarrollo Rural, Social, Económico									
Falta de Participación Ciudadana en las decisiones políticas									
Inseguridad									
Corrupción									
Educación									
Salud									
7. ¿A través de que Canal de comunicación recibe la información del Concejo de Cali? Marque / Opciones									
Presencia Radio Televisión Página Web y Redes Sociales del Concejo de Cali									
A través de otras personas									
8. ¿Cuál de los siguientes Datos es incorrecto? Marque / Opciones									
Nombre Apellido									
Correo Electrónico									

ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS - CIUDADANO									
CONCEJO SANTIAGO DE CALI									
CÓDIGO: 21.223.314.253									
FECHA DE APLICACIÓN: 21-06-2019									
VERSIÓN: 06									
Encuesta para comprender las Necesidades y Expectativas del Ciudadano, respecto al Administrativo de la Corporación Concejo de Santiago de Cali									
A continuación marque con una X sobre el resultado									
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
¿A qué barrio vive usted? (escriba dentro de este espacio)									
Servicio a personas con discapacidad									
4. Participación Ciudadana en el Trámite de los Proyectos de Acuerdo									
5. Actas de las Comisiones y Reuniones									
6. Canales de Comunicación									
7. Archivo del Concejo de Cali									
Califique la calidad del servicio que le brinda									
¿Cómo califica el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad de la información y su grado de satisfacción con el servicio prestado a personas con discapacidad? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
Excelente Buena Regular Mala Muy mala									
1. ¿Con usted que el Concejo de Santiago de Cali contribuya al fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos?									
SI NO									
2. ¿Usted considera que el Concejo de Santiago de Cali garantiza el cumplimiento de las Acciones?									
SI NO									
3. ¿Como se ha visto afectado por las Acciones del Concejo de Cali? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
NO HA VISTO AFECTADO POSITIVAMENTE NEGATIVAMENTE									
4. ¿Como ciudadano ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?									
SI NO									
5. ¿Usted que el Concejo de Cali respalda las iniciativas de los ciudadanos? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
SI NO									
6. ¿A continuación marque los problemas que tiene Cali según la importancia que tienen para Usted. Marque / Opciones									
Desarrollo Rural, Social, Económico									
Falta de Participación Ciudadana en las decisiones políticas									
Inseguridad									
Corrupción									
Educación									
Salud									
7. ¿A través de que Canal de comunicación recibe la información del Concejo de Cali? Marque / Opciones									
Presencia Radio Televisión Página Web y Redes Sociales del Concejo de Cali									
A través de otras personas									
8. ¿Cuál de los siguientes Datos es incorrecto? Marque / Opciones									
Nombre Apellido									
Correo Electrónico									

VERSIÓN FINAL

ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS - CIUDADANO									
CONCEJO SANTIAGO DE CALI									
CÓDIGO: 21.223.314.253									
FECHA DE APLICACIÓN: 21-06-2019									
VERSIÓN: 06									
Encuesta para comprender las Necesidades y Expectativas del Ciudadano, respecto al Administrativo de la Corporación Concejo de Santiago de Cali									
A continuación marque con una X sobre el resultado									
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
Unidad en (Marque una sola)	Barrio	Manzana	Barrio	Parroquia	Manzana de Grupo de Investigación Académica	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano	Ciudadano
¿A qué barrio vive usted? (escriba dentro de este espacio)									
Servicio a personas con discapacidad									
4. Participación Ciudadana en el Trámite de los Proyectos de Acuerdo									
5. Actas de las Comisiones y Reuniones									
6. Canales de Comunicación									
7. Archivo del Concejo de Cali									
Califique la calidad del servicio que le brinda									
¿Cómo califica el acceso a la información, el tiempo de espera, la claridad de la información y su grado de satisfacción con el servicio prestado a personas con discapacidad? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
Excelente Buena Regular Mala Muy mala									
1. ¿Con usted que el Concejo de Santiago de Cali contribuya al fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos?									
SI NO									
2. ¿Usted considera que el Concejo de Santiago de Cali garantiza el cumplimiento de las Acciones?									
SI NO									
3. ¿Como se ha visto afectado por las Acciones del Concejo de Cali? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
NO HA VISTO AFECTADO POSITIVAMENTE NEGATIVAMENTE									
4. ¿Como ciudadano ha participado expresando sus opiniones en el estudio de los proyectos de acuerdo en trámite?									
SI NO									
5. ¿Usted que el Concejo de Cali respalda las iniciativas de los ciudadanos? Marque con una X sobre el resultado que más se ajuste									
SI NO									
6. ¿A continuación marque los problemas que tiene Cali según la importancia que tienen para Usted. Marque / Opciones									
Desarrollo Rural, Social, Económico									
Falta de Participación Ciudadana en las decisiones políticas									
Inseguridad									
Corrupción									
Educación									
Salud									
7. ¿A través de que Canal de comunicación recibe la información del Concejo de Cali? Marque / Opciones									
Presencia Radio Televisión Página Web y Redes Sociales del Concejo de Cali									
A través de otras personas									
8. ¿Cuál de los siguientes Datos es incorrecto? Marque / Opciones									
Nombre Apellido									
Correo Electrónico									

Modificada reacción y texto
Eliminado

Es importante resaltar que los ajustes a la encuesta se realizaron conforme al principio de **GESTIÓN DE LA CALIDAD**.

Cabe anotar que se incorpora en la encuesta una pregunta abierta que busca desde una mirada cualitativa, entender un poco más esas necesidades específicas de la ciudadanía y con ello realizar propuestas, mesas de trabajo y demás acciones que coadyuven a mejorar la satisfacción del cliente externo – ciudadano, frente a las acciones y gestión del Concejo de Cali.

Durante el primer semestre de 2021 (febrero y junio), se realizaron mesas de trabajo con los líderes de los procesos que aplican la encuesta, para discutir las

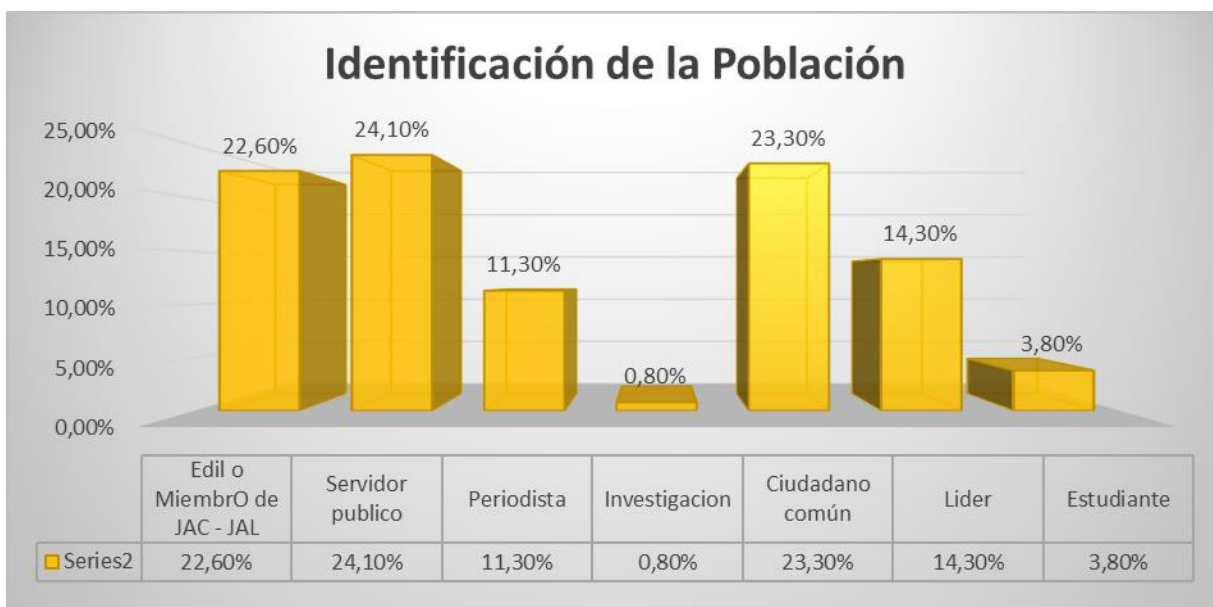


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

recomendaciones sugeridas por los ciudadanos. De estas mesas de trabajo salieron unas conclusiones que se encuentran al final del presente informe. (Ver punto 7.1. Acciones del Concejo de Cali frente a los aspectos a mejorar propuestos por los ciudadanos).

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO I SEMESTRE 2021

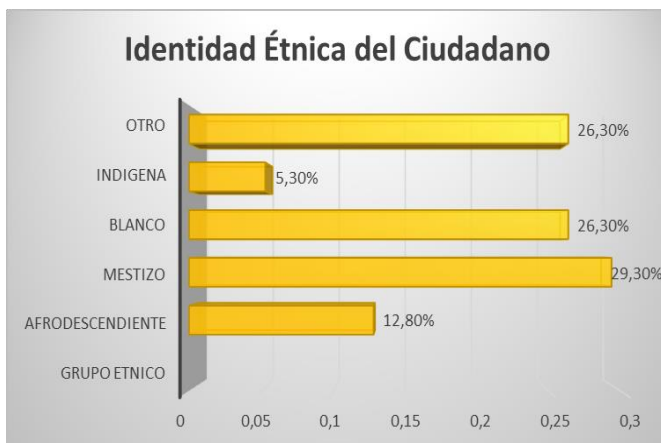
1.1. Identificación de la población e Identidad étnica.



En general, la mayoría de la población que acudió a los servicios del Concejo de Cali, corresponden a servidor público en un 24%, seguido del ciudadano común en un 23,3%, y ediles o miembros de JAC o JAL en un 22,6%.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI



De esta población, la mayoría corresponde a población mestiza en un 29,3%, seguida de blanca en un 26,3% y “otro” también en un 26,3%. Llama la atención que una ciudad con un alto índice de población afrodescendiente, esta categoría este en menor proporción frente a las anteriores.

1.2. Identidad de género y rango de edad del ciudadano

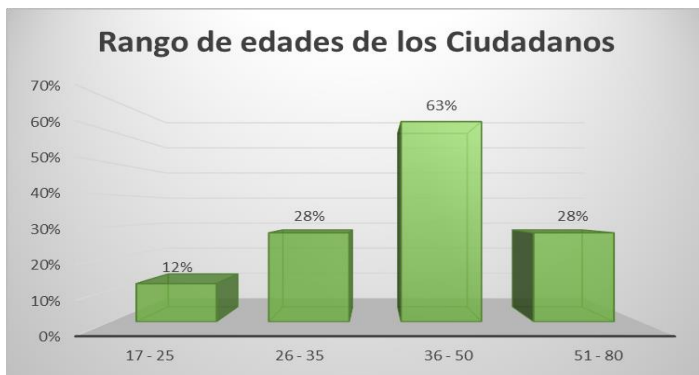
Los ciudadanos que nos visitaron durante este semestre continúan mayoritariamente como en los dos anteriores los hombres en un 61%, Mujeres en un 37% y “Otro” en un 2%.



Es importante observar las dinámicas de los grupos poblacionales que visitan el Concejo de Cali, un 63% corresponde a ciudadanos entre 36 y 50 años, por su parte en un 28% se ubica la población entre 26 y 35 años, y en este mismo porcentaje el grupo entre 51 y 80 años. En menor proporción, pero de gran significado se encuentra la población juvenil entre 17 y 25 años con un 21%.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

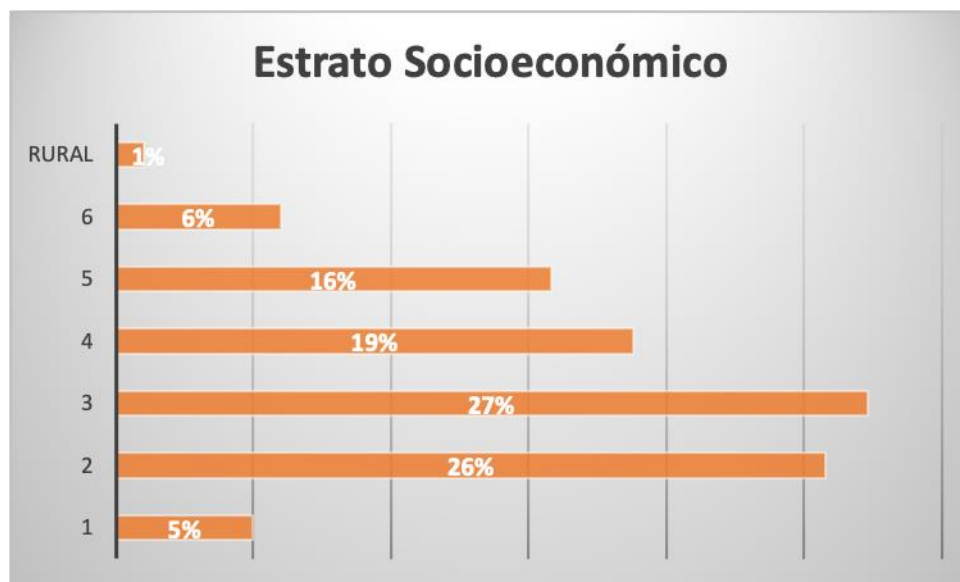


Edad	Ciudadanos
17 - 25	12
26 - 35	28
36 - 50	63
51 - 80	28

1.3. Estrato socioeconómico del ciudadano

El estrato socioeconómico referenciados por los ciudadanos que visitan el concejo, continua en primer lugar el 3, el cual se ubica en un 27%, seguido del 2 con un 26%.

Llama la atención la poca asistencia de solo un 1% de la ciudadanía ubicada en el sector rural y los ciudadanos de estratos 1 con un 5% solamente.





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

2. SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO



En mayor proporción se encuentra Otros servicios y productos con un 35%, seguido de canales de comunicaciones en un 18,8% y el Archivo del Concejo con un 16,5%.

Llama la atención que un periodo que estuvo caracterizado por sesiones ordinarias y extraordinarias permanentes, a raíz de las dinámicas sociales generadas por el paro nacional y el estallido social, solo un 9,8% tuvo interés en la participación ciudadana, aunque esto podría estar relacionado con las limitaciones de acceso a internet con referencia a cobertura, capacidad económica, desconocimiento frente al uso de software, y capacidad adquisitiva de equipos tecnológicos (móviles o computadores), una situación que es común en estratos 1, 2, zona rural y población adulto mayor.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es un componente importante de la encuesta, esto debido al papel misional del Concejo de Cali como la instancia de participación más grande de la ciudad.

Para entender la relevancia de las preguntas que componen la encuesta en este sentido, es importante entender que las instancias de participación son espacios de interlocución permanente, con diferentes niveles de incidencia, entre la ciudadanía y entre esta y la administración municipal, mediante los cuales los ciudadanos pueden incidir en las políticas públicas, los planes, programas y proyectos, con el fin de aumentar la efectividad, transparencia, corresponsabilidad, gobernabilidad, cooperación y la garantía de los derechos. Son un punto de encuentro entre los diferentes actores de la sociedad y el Estado.

En la Ciudad de Cali, existen más de 65 instancias de participación ciudadana creadas bajo actos administrativos de carácter nacional y territorial, siendo la mas importante por su jerarquía e historia el Concejo Distrital.

3.1. Objeto Misional del Concejo

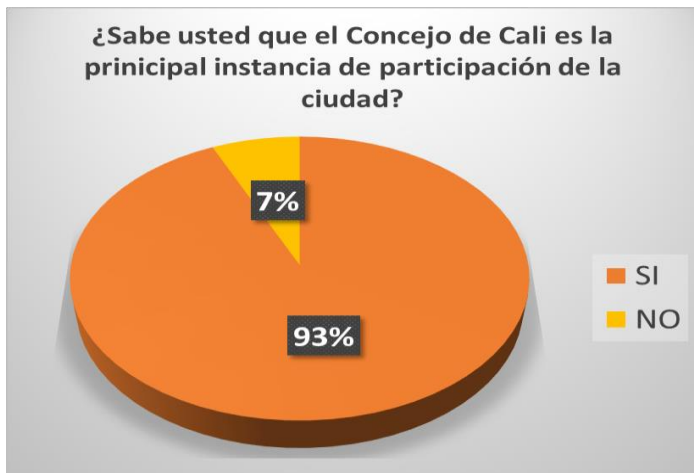


Frente a la pregunta sobre el objetivo misional del Concejo de Cali, un 89 % respondió si conocerlo, frente a un 11%, que por el contrario respondió que no. Teniendo en cuenta que las personas que en



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

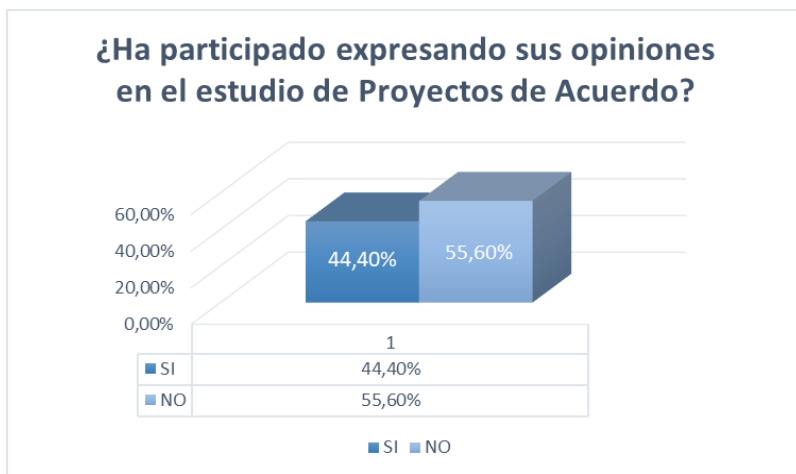
mayor proporción interactuaron con el Concejo de Cali correspondían a servidores públicos, es interesante identificar la claridad que se tienen frente al deber ser misional del Concejo de Cali por parte de la mayoría de funcionarios.



En coherencia con lo anterior, el 93% de los ciudadanos identifican la institución como la principal instancia de participación ciudadana. No obstante, a pesar de ese conocimiento, el 55% de los ciudadanos dice nunca haber participado expresando sus

opiniones en los estudios de proyectos de acuerdo.

En general se evidencia en este primer semestre que casi la mitad de los ciudadanos correspondiente al 44% han interactuado con el Concejo Distrital de Cali, y en algún momento, han sido actores activos en la instancia de participación más importante de la ciudad.





CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

4. CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA



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.

Se evidencia la permanencia en el primer puesto de la página web y las redes sociales con un 51%, con una favorabilidad alta de parte de la percepción ciudadana frente a este canal de comunicación. Por su parte radio, prensa, tv están en un 42% y otros 6,8%.

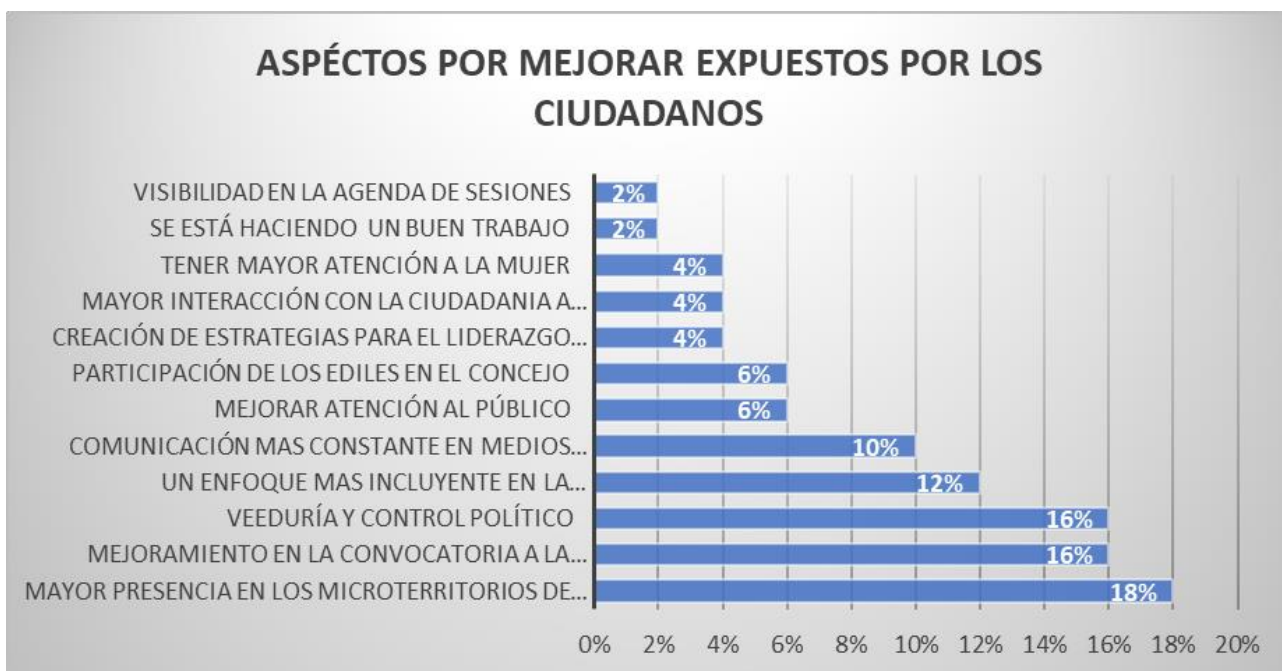


CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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

La encuesta 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 primer semestre 2021: De 131 encuestas aplicadas, 81 no respondieron y los 50 restantes expresaron que el concejo debe mejorar en los siguientes aspectos agrupados en la siguiente tabla:





CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

ASPÉCTOS POR MEJORAR EXPUESTOS POR LOS CIUDADANOS	Ciudadanos
Mayor presencia en los micro territorios de la ciudad	18%
Mejoramiento en la convocatoria a la participación ciudadana	16%
Veeduría y control político	16%
Un enfoque más incluyente en la participación ciudadana	12%
Comunicación más constante en medios convencionales	10%
Mejorar atención al público	6%
Participación de los ediles en el Concejo	6%
Creación de estrategias para el liderazgo juvenil	4%
Mayor interacción con la ciudadanía a través medios de comunicación virtual	4%
Tener mayor atención a la mujer	4%
Visibilidad en la agenda de sesiones	2%

Esta información permite observar la percepción ciudadana desde una mirada más subjetiva y directa, y puede servir de insumo para ayudar a cada uno de los procesos y a la alta dirección, en toma de decisiones o acciones lideradas por el Concejo Distrital de Cali.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

5.1. Acciones del Concejo de Cali frente a los aspectos a mejorar propuestos por los ciudadanos

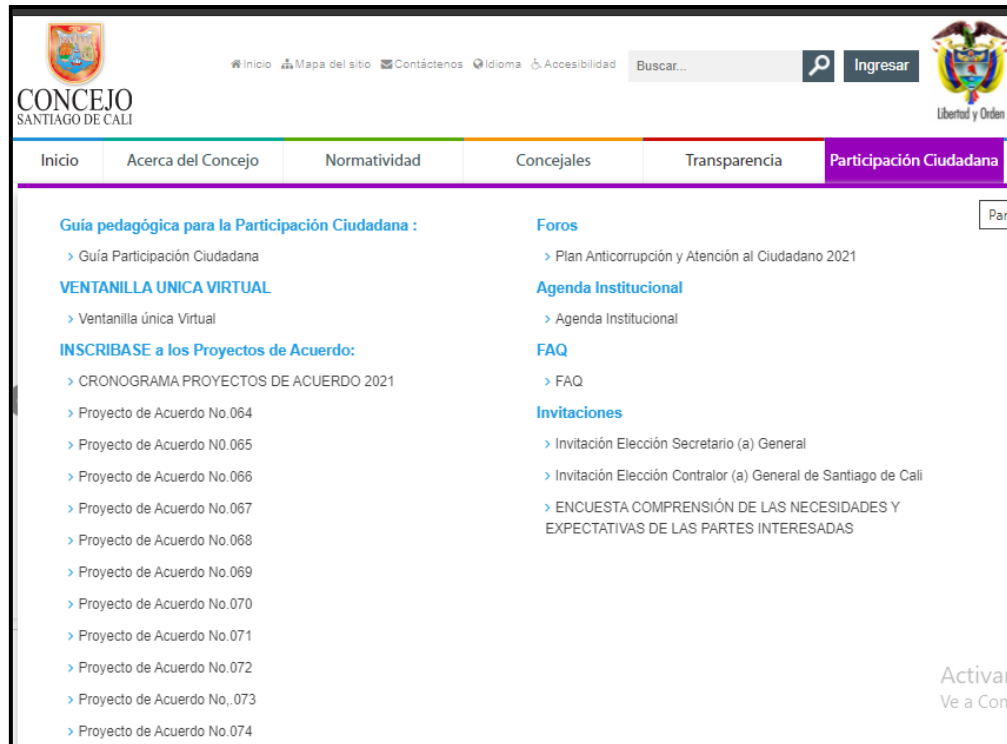
El informe anterior que correspondía a II semestre de 2020, arrojó unos aspectos por mejorar desde el Concejo de Cali según criterio de los ciudadanos; con el fin de dar solución, durante el I semestre de 2021 la Oficina de Archivo y Correspondencia en los meses de febrero y junio, convoco mesas de trabajo con los líderes de los procesos encargados de aplicar la herramienta y en donde se socializaron las sugerencias ciudadanas. De dichas reuniones surgieron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. La pregunta de la encuesta es abierta y de carácter subjetivo, cuyo contenido surge del criterio y la opinión personal de cada ciudadano, razón por la que muchas sugerencias son elaboradas sin el conocimiento de que ya el concejo viene realizando las acciones que competen.
2. Hay una percepción equivocada de la presencia del Concejo en medios de comunicación y de cómo reportan los medios de comunicación la información del concejo. Cabe anotar que cada medio de comunicación informa desde su respectivo interés y propósito.
3. Hay vacíos por indagar, por ejemplo, en como la información del Concejo impacta en los medios de comunicación.
4. Se debe tener en cuenta el roll de los concejales, quienes dentro de sus estructuras manejan igualmente información y se vuelven visibles ante la opinión pública.
5. Se debe diferenciar las fuentes y las formas que tanto los medios de comunicación y los concejales emiten, frente a las comunicaciones corporativas que son permanentes en la página web del Concejo.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

6. Es deber del ciudadano estar informado y acudir a las herramientas virtuales y físicas cuando se requiere la información.



7. Las convocatorias a participar del estudio de los proyectos de acuerdo son abiertas y públicas a través de la página institucional del Concejo, no obstante, realmente le compete al gobierno generar las dinámicas para la participación ciudadana, así como la pedagogía correspondiente a los acuerdos.
8. Permanentemente se difunden en la pagina oficial del concejo a través de piezas gráficas, anuncios a la participación ciudadana, así como los puntos importantes de la gestión del Concejo y de los debates de Control político,
9. Se han venido desarrollando desde el 2019 en los micro territorios Cabildos abiertos, Concejo a las Comunas, Asambleas de presupuesto participativo con ediles; aunque la pandemia genero cambios de la



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

participación a la virtualidad, en el 2021 se han realizado foros, plenarias y reuniones de seguridad con los manifestantes de las protestas efectuadas en este semestre.

Concejo participa activamente en mesas de diálogos con voceros de paro nacional,

hoy con Ministro de Justicia y Jóvenes

Santiago de Cali, mayo 7 de 2021.- El Concejo de Cali participa a esta hora de la reunión que se sostiene con voceros del gobierno nacional para buscar caminos de concertación que permitan avanzar en temas de recuperación del orden social y público en el Distrito Especial, según lo informó el Presidente del corporativo Flower Enrique Rojas Torres.



Ediles de Cali y Presidente del Concejo adelantarán agenda social a favor de los

territorios

Santiago de Cali, febrero 4 de 2021.- El Presidente del Concejo Distrital, Flower Enrique Rojas Torres y la Junta Directiva de la Asociación de Ediles de Cali realizaron una reunión con el propósito de definir una agenda común a favor de los 22 territorios del área urbana y los 15 corregimientos que conforman la zona rural.



Concejo instala primera mesa distrital de diálogo con los voceros de la protesta social

Santiago de Cali, mayo 7 de 2021.- La Mesa Directiva del Concejo de Cali, adelantará este sábado 8 de mayo a partir de las 4 de la tarde, la primera mesa virtual de diálogo y concertación con los actores sociales que participan del paro nacional en esta parte del país.



Que Concejo se declare en asamblea permanente en busca de caminos de paz para

Cali. Flower Rojas

Santiago de Cali, mayo 4 de 2021.- Flower Enrique Rojas Torres, Presidente del Concejo Distrital de Cali, propondrá que la corporación se mantenga en asamblea permanente, para escuchar allí a los actores de la protesta social en que se mantiene la capital del Valle del Cauca y buscar soluciones desde la institucionalidad a las problemáticas que hoy afronta la sociedad en esta parte del país.



28 de abril er

Santiago de Cali, mayo 8 de 2021.- El Concejo de Cali invita la participación a todas aquellas organizaciones de base que promueven el paro nacional en esta ciudad, para que hagan pronunciamientos respetuosos en el marco del diálogo y la concertación.





CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

10. Los resultados del control político se promulgan constantemente a través de los boletines que emite la Oficina de Comunicaciones.
11. Existe un formulario de participación ciudadana, diseñado para que el ciudadano no solo participe en el estudio de los proyectos de acuerdo, sino que anexe el material que considere pertinente dicho estudio.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Normatividad	Concejales	Transparencia	Participación Ciudadana
--------------	------------	---------------	-------------------------

☐ Consultar estado de solicitudes ☐ Chat

Su opinión es muy importante para nosotros, permitamos conocer sus comentarios acerca de cualquier tema relacionado con nuestra organización.

Proyecto de Acuerdo No.069-2021

i POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA RED DISTRITAL DE MUJERES EMPRENDEDORAS Y EMPRESARIAS COMO MECANISMO QUE PROMUEVE LA AUTONOMÍA ECONÓMICA DE LAS MUJERES EN SANTIAGO DE CALI Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Información básica de la solicitud

Primer Nombre

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

Correo electrónico

Número Teléfono Contacto

Descripción

Información del Solicitante

Tipo de Identificación ☐ CC ☐ CE ☐ TI *

Número de Identificación

Comuna o Corregimiento

Barrio

Teléfono

Sexo

Como se enteró de la convocatoria?

Documentación entregada

Clasificación

Descripción de los anexos

Adjuntar Documento (Ponencia) Nin...ado

Adjuntar Video (no mayor a 3 min, debe ser archivo ZIP) Nin...ado

Comentarios o Inquietudes

Comentarios o Inquietudes

Adjuntar archivos

i Si desea enviar más información o adjuntar piezas gráficas, por favor utilice los siguientes campos para seleccionar los archivos.

Archivo Nin...ado

Archivo Nin...ado

Archivo Nin...ado

Para que su solicitud sea registrada por favor de clic sobre el siguiente botón.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

6. Bibliografía.

Benítez, E. (2001). *Historia de Cali en el siglo 20: sociedad, economía, cultura y espacio*. Cali: Universidad del Valle.

DANE. (2005). *Proyecciones de población municipal por área 2005- 2020*. DAPM.

DAPM, C. (2003). *Plan de Desarrollo Estratégico Comuna 19 periodo 2004 - 2008*. Cali: Alcaldía de Cali.

Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflictos, desarrollo y civilización*. Bilbao: Guernika Gogoratuz.

Harto de Vera, F. (2004). *Investigación para la Paz y resolución de conflictos*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Sánchez, F., Díaz, A. M., & Formisano, M. (2003). Conflicto, Violencia y Actividad Criminal en Colombia: Un análisis Espacial. *CEDE*, 1 - 60.