



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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

Elaborado y Proyectado por:

Aydeé Amaguaña – Contratista Profesional Oficina Secretaría General

Revisado por:

Fabio Ramírez – Asesor de Calidad

Aprobado por:

Herbert Lobaton Currea – Secretario General

DICIEMBRE DE 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.

Este informe corresponde al Cuarto Trimestre del 2021, en el cual se continúa evaluando el grado de satisfacción de los 11 (once) procesos, con respecto al servicio ofrecido, así como también un análisis comparativo de los cuatro trimestres del año 2021, esto, con el fin de adoptar acciones para el mejoramiento continuo en la gestión de la entidad.

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, durante los meses Octubre, Noviembre y Diciembre de 2021, respecto a los diferentes servicios que prestan cada uno de los Procesos u Oficinas. 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 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 Cuarto Trimestre del 2021, se realizó de manera virtual, con “cambios” en el formulario de diligenciamiento, el cual se normalizó mediante la Oficina de Calidad.

Inicialmente se crea el formulario de evaluación (encuesta), en su nueva versión, 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 la tabla (tabulado) 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 Cuarto Trimestre del año 2021”:

FICHA TÉCNICA:

METODOLOGÍA:	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Cuarto 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:	Octubre a Diciembre de 2021 (Cuarto Trimestre)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	222



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Calculadora de margen de error

Tamaño de la población

Nivel de confianza

Tamaño de muestra

Margen de error

0.44%

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”.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

ANALISIS DE DATOS:

Con base en los datos calculados se pueden concluir lo siguiente:

1. La Cantidad de Datos evaluados es de 222 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas correctamente fue de 221.
2. La Cantidad de Datos errados fue de **1** encuesta. La cual no se tuvo en cuenta, pues el Tipo de Servicio no correspondía al Proceso u Oficina evaluado, sin embargo, es importante resaltar qué debido a los cambios de forma en el diseño de la encuesta, disminuyeron notablemente los errores en el diligenciamiento de la misma.
3. La mediana es igual a **4.93**, el cual resultó del universo de la calificación total de cada oficina o proceso.
4. El Valor Promedio de las **221** encuestas dio un total de **4.92**
5. La Desviación Estándar es de **0,077057774** lo cual favorece la medición hecha en el cuarto trimestre y lleva a concluir que la mayoría de los datos están centralizados para la medición definitiva. Una desviación estándar baja indica que la mayor parte de los datos de una muestra tienden a estar agrupados cerca de su media.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

6. Con base al tabulado de las 221 encuestas se presenta la siguiente tabla consolidada:

NOMBRE DEL PROCESO U OFICINA	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	ENCUESTAS ERRADAS
Archivo y Correspondencia	19	9%	1
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	18	8%	
Control Interno	14	6%	
Dirección Administrativa	15	7%	
Informática y Telemática	24	11%	
Jurídica	22	10%	
Presidencia - Dirección Estratégica	20	9%	
Recurso Físico	21	10%	
Secretaría General	21	10%	
Subsecretarías	21	10%	
Talento Humano	26	12%	
TOTAL	221	100%	1
Porcentaje Total de Erradas	0,45%		

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 Durante este Cuarto Trimestre, el porcentaje de encuestas erradas disminuyó de un 0.52% a un 0.45% en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, de hecho es el porcentaje más bajo durante los cuatro trimestres del año 2021. Lo anterior, confirma que la sugerencia impartida desde la Oficina de Secretaría General de “Crear un Menú de Opciones” fue fundamental para controlar la cantidad de encuestas mal diligenciadas que “entorpecían” el resultado y análisis final del presente informe.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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

QUE OFICINA REALIZÓ EL SERVICIO?	TIPO DE SERVICIO RECIBIDO
Archivo y Correspondencia	Protocolo

Se puede observar claramente el error cometido por 1 evaluador, al interpretar un Tipo de Servicio que no corresponde a la Oficina calificada, este comportamiento es el resultado, de incluir en el listado de servicios de cada uno de los procesos u oficinas, la opción “otros”, en la cual los encuestados pueden digitar y/o escribir el servicio que desean calificar y que no se encuentra en el listado general de los servicios del proceso u oficina en cuestión. Sin embargo, es importante tener en cuenta la evidente la disminución en la cantidad de servicios errados en comparación con los trimestres anteriores.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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

QUE OFICINA REALIZÓ EL SERVICIO?	PREGUNTA No.1	PREGUNTA No.2	PREGUNTA No.3	PREGUNTA No.4	PREGUNTA No.5
Archivo y Correspondencia	4,95	4,79	4,95	4,79	4,84
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	5	4,94	5	4,94	5
Control Interno	5	5	5	5	5
Dirección Administrativa	4,87	4,67	4,73	4,73	4,8
Informática y Telemática	4,88	4,88	4,88	4,88	4,88
Jurídica	4,95	4,91	4,95	4,91	4,91
Presidencia - Dirección Estratégica	5	5	5	5	5
Recurso Físico	4,86	5	5	5	5
Secretaría General	5	5	5	5	5
Subsecretarías	4,95	4,95	4,90	4,90	4,90
Talento Humano	4,88	4,88	4,85	4,85	4,85
Promedios por Pregunta	4,94	4,91	4,93	4,91	4,93

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, se observa que el promedio de las mismas está entre 4.91 y 4.94, lo cual evidencia un grado alto de satisfacción del Cliente Interno en general.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

9. El Promedio por Proceso u Oficina de acuerdo a los resultados arrojados en este estudio del Cuarto Trimestre se puede observar en la siguiente tabla consolidada, la cual también arroja el Promedio Total de la encuesta:

QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PROMEDIO POR OFICINA
Archivo y Correspondencia	19	4,86
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	18	4,98
Control Interno	14	5
Dirección Administrativa	15	4,76
Informática y Telemática	24	4,88
Jurídica	22	4,93
Presidencia - Dirección Estratégica	20	5
Recurso Físico	21	4,97
Secretaria General	21	5
Subsecretarias	21	4,92
Talento Humano	26	4,86
TOTAL	221	4,92

Se puede apreciar que el promedio Total para el Cuarto Trimestre del año 2021 con **221** encuestas validadas, fue de **4.92**.

En la anterior tabla podemos observar que la cantidad de encuestas por proceso no es una constante, es decir que no hay una estandarización de la cantidad de encuestas requeridas por oficina o proceso, para realizar este análisis.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

10. Cuadro comparativo de los resultados del Primer, Segundo, Tercer y Cuarto Trimestre de la Encuesta Cliente Interno - vigencia actual:

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	
Encuestas Diligenciadas	228	285	387	222	
Encuestas Erradas	14	15	2	1	
Encuestas Validadas	214	270	385	221	
Margen de Error	1,66%	1,37%	0,36%	0,44%	
Calificación Promedio Total	4,91	4,88	4,92	4,92	4,91

En el cuadro comparativo podemos observar la mejora continua en las cifras arrojadas en este informe, los errores en el diligenciamiento de las encuestas disminuyeron considerablemente, dando como resultado un margen de error menor, lo cual conlleva a un análisis fidedigno, verídico y confiable de los resultados, el promedio total de satisfacción se mantiene dentro de una calificación positiva, evidenciando un excelente servicio al cliente interno.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

GRAFICACIÓN GENERADA CON LOS DATOS REALES:



Este gráfico refleja que los encuestados perciben la “Actitud y la Atención al solicitar la prestación del servicio” de una manera favorable, es decir que sienten satisfacción con el servicio recibido, ya que las cifras demuestran que un 95% de la población encuestada califica este aspecto como “Excelente”, el 4% lo califican en el nivel “Bueno”, y tan solo el 1% restante entre regular y aceptable. Es importante tener en cuenta que ese 1% corresponde a 2 personas, que calificaron al proceso Dirección Administrativa con una calificación de 3 y al proceso Recurso Físico con una calificación de 2.

Aunque no es un porcentaje significativo (1%) 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



En cuanto a la segunda pregunta, referente a la Información Suministrada, se puede observar que la percepción que tiene el Cliente Interno para este cuarto trimestre fue positiva, puesto que el 92% es decir 204 encuestados lo califican como “Excelente” y el 7% es decir 15 encuestados lo califican como “Bueno”. En esta pregunta 2 personas dieron una calificación de 3, es decir “Aceptable”, estas respuestas corresponden a la Oficina Dirección Administrativa.

De acuerdo con lo anterior podemos concluir que la información suministrada por cada oficina o proceso del Concejo Distrital de Santiago de Cali, está acorde o cumple con las necesidades de los funcionarios.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



Respecto a la pregunta: “¿La capacidad técnica y operativa de quien lo atendió fue?”, el 95% de los encuestados calificaron dicha pregunta como “Excelente”, el 4% la calificó como “Bueno”, podemos concluir que en un mayor porcentaje (99%) 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. Tres personas calificaron esta pregunta con un 3, es decir “Aceptable”, esta calificación corresponde a los siguientes procesos: Dirección Administrativa y Talento Humano.



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 204 encuestados, es decir el 92% califican la capacidad Normativa y Profesional como “Excelente”, así mismo 14 encuestados, es decir el 6%, la califican como “Buena”, tan solo 3 personas califican esta pregunta con un 3, es decir “Aceptable”, esta calificación corresponde a dos encuestas diligenciadas del Proceso Dirección Administrativa y una encuesta diligenciada del Proceso Jurídica.

Lo anterior evidencia que el personal que labora en el Concejo Distrital de Santiago de Cali, en un mayor porcentaje, 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



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 94% de los encuestados correspondiente a 207 personas, calificaron el nivel de satisfacción, como “Excelente”, el 5% es decir 11 personas calificaron el nivel de satisfacción como “Bueno”; 3 personas equivalente al 1% perciben la satisfacción del servicio “Aceptable”, las cuales corresponden a los resultados arrojados para los Procesos u Oficinas Dirección Administrativa, Jurídica y Talento Humano, respectivamente.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que el nivel de satisfacción del servicio prestado en un porcentaje mayoritario del 99% 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. El 1%, restante aunque no es un porcentaje significativo para la totalidad de la calificación, se debe realizar las acciones de mejora correspondientes para lograr una satisfacción del Cliente Interno a nivel general dentro del Concejo Distrital de Santiago de Cali



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

CONCLUSIONES

- De acuerdo con los resultados arrojados en las Encuestas del Cliente Interno para el cuarto trimestre del año 2021, se puede evidenciar que la percepción que tienen los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali continua en un Excelente Nivel de Satisfacción, con un promedio total de 4.92, lo cual deja clara evidencia que los funcionarios del Concejo Distrital de Santiago de Cali, tienen un buen desempeño dentro de sus funciones, conocen con profundidad los temas que se manejan en cada una de las oficinas en las cuales prestan sus servicios, 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.
- La cantidad de encuestas erradas disminuyó notablemente obteniendo tan solo 1 encuesta errada durante este trimestre.
- el margen de error ha disminuido en cada trimestre de 1.66% a 1.37%, 0.36%, y 0.44%
- La calificación promedio general se mantiene en un nivel de satisfacción de 4.9. Lo anterior evidencia que la satisfacción del Servicio al Cliente Interno dentro de la Corporación se mantiene en un excelente nivel.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RECOMENDACIONES GENERALES

- i. Continuar con la función por parte de los Líderes de cada uno de los Procesos u Oficinas, 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.
- ii. La Secretaría General en Cabeza del Doctor Herbert Lobatón, y con base en los resultados obtenidos en este cuarto trimestre, continuará con la iniciativa de abrir la plataforma con un mes de anticipación al cierre de cada trimestre.
- iii. Continuar con la excelente prestación del servicio al cliente interno, con el fin de mejorar cada aspecto “Regular” y “Aceptable” de este resultado que, aunque es algo mínimo, se debe corregir.
- iv. Para la siguiente vigencia 2022, se sugiere realizar un solo formato de Encuesta del Cliente Interno que se propone emplearlo durante todo el año y evitar modificarlo cada trimestre.