



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

**ENCUESTA COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE
LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO**

INFORME DEL I SEMESTRE DEL 2022

OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

INTRODUCCIÓN

El primer semestre de la vigencia 2022, se desarrolló con normalidad y continuo bajo las indicaciones de prevención y bioseguridad generadas por el COVID – 19. Así mismo se sesiono de manera virtual y presencial y se establecieron reuniones de interés ciudadano en espacios públicos abiertos (Concejo a la calle).

La interacción con la ciudadanía continuo de manera permanente durante el I semestre año 2022, generando la posibilidad de aplicar la encuesta “Satisfacción del Cliente Externo” (una herramienta que el Concejo Distrital de Santiago de Cali utiliza, para conocer el grado de satisfacción con respecto a sus productos y servicios); la cual permite evaluar la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo al procedimiento las encuestas son aplicadas por los procesos: Dirección Estratégica, Comunicaciones y Relaciones Corporativa, Secretaria General, Subsecretarias y Archivo y Correspondencia, quienes una vez tomaron los datos base ingresan a la URL estructurada por el Proceso Informática para la respectiva digitación de los mismos. Conforme el Acuerdo 220 del 2007 es el Proceso Archivo y Correspondencia la dependencia encargada de la compilación general y el análisis de los resultados expuestos en el presente informe.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. ANÁLISIS POR VIGENCIAS

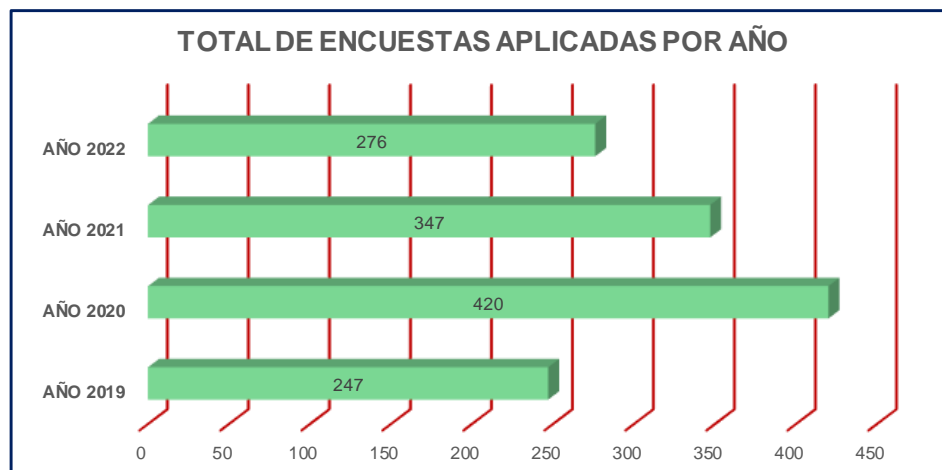
Es importante comprender el tamaño de la muestra correspondiente a los ciudadanos a los se les aplico la encuesta desde cada una de los procesos que interactúan con la comunidad.

Se tomaron los datos de los últimos 6 semestres y se puede concluir que el promedio de encuestas que aplica el Concejo de Cali en cada semestre es de 194 (se incluye desde el segundo semestre del año 2019 hasta el primer semestre de la vigencia en curso).

Es importante señalar que, a pesar de las situaciones de pandemia y eventos sociales generados durante los años 2019, 2020 y 2021, la interacción ciudadana se ha mantenido con una tendencia estandarizada en su comportamiento. Ver cuadro comparativo de los últimos cuatro años:

	TOTAL ENCUESTAS
AÑO 2019	247
AÑO 2020	420
AÑO 2021	347
AÑO 2022	276

*El dato del año 2022 pertenece únicamente al I Semestre de la vigencia.





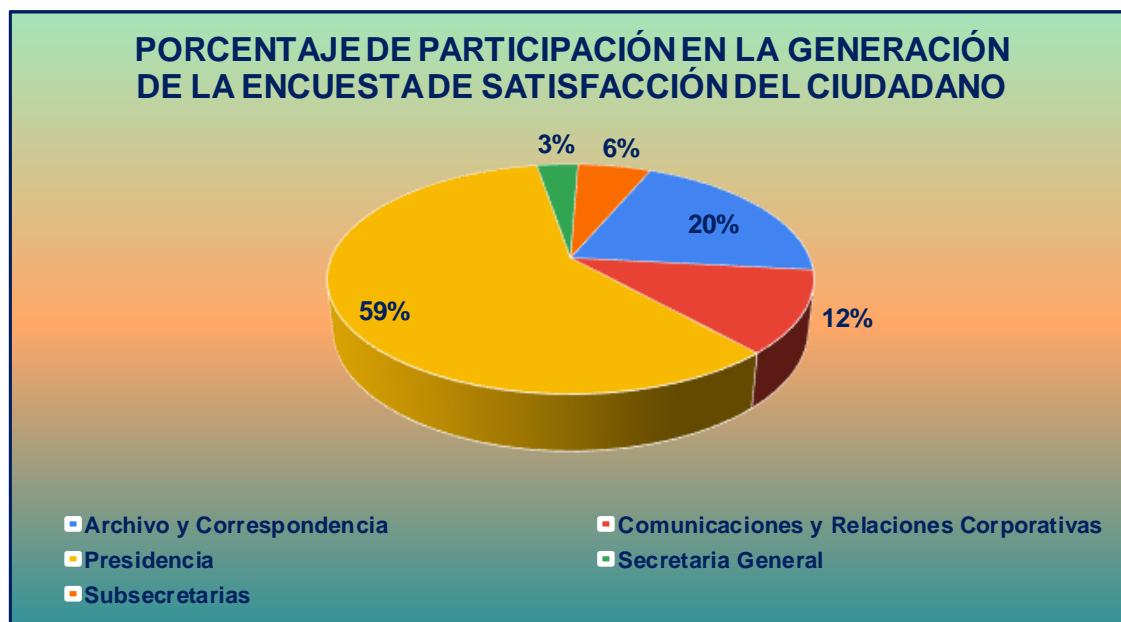
CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

2. ANALISIS DE LA ENCUESTA DEL I SEMESTRE VIGENCIA 2022

La encuesta que se aplica a la comunidad, busca conocer la satisfacción de esta frente a diferentes aspectos del Concejo Distrital de Santiago de Cali, dentro de los cuales se considera la retroalimentación respecto a la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

Para el I Semestre del 2022, se aplicaron un total de 247 encuestas distribuidas por Proceso de la siguiente manera:

PROCESO	TOTAL DE ENCUESTAS (PROCESO)	% DE PARTICIPACIÓN
Archivo y Correspondencia	56	20%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	32	12%
Presidencia	163	59%
Secretaria General	9	3%
Subsecretarias	16	6%
TOTAL DE ENCUESTAS	276	





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Los datos presentados llevan a interpretar que se interpreta que la mayor participación en la generación de las encuestas de satisfacción del ciudadano fue del Proceso Dirección Estratégica – Presidencia con un total de 163 encuestas es decir el 59% de participación; seguido del Proceso Archivo y Correspondencia con 56 encuestas y un porcentaje de intervención del 20%.

Al igual que el comportamiento de las encuestas que miden el Cliente Interno, se estima por parte de la Oficina de Calidad y Planeación que el ideal de encuestas a tramitar es de 7 evaluaciones por mes. Proyectando así un total de 42 encuestas por Proceso en el semestre.

En la medición del I Semestre de la vigencia 2022, se puede observar hay un promedio subjetivo de 55,2 encuestas por Proceso; pero realmente es un promedio no real, pues quienes aportaron para que ese promedio se subiera fue apenas el 40% de los Procesos (2 de 5 procesos idealizados para la medición).

2.1 COMPORTAMIENTO POR PROCESO EVALUADO Y CARACTERIZACIÓN 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 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).



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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).

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.

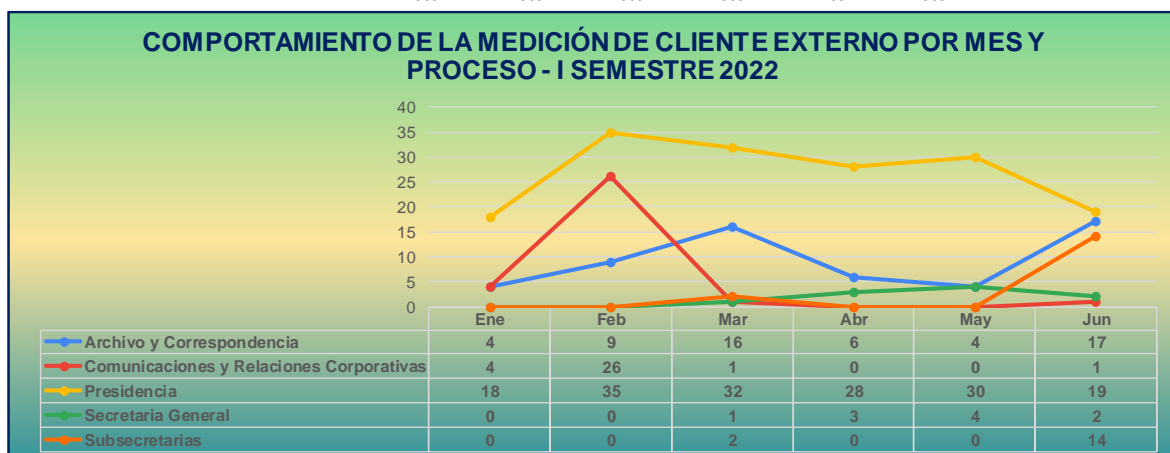
Y es precisamente desde esta diversidad, en donde cobra importancia la herramienta encuesta cliente externo – ciudadano, que es aplicada por el Concejo Distrital de Santiago de Cali y que busca comprender y conocer la satisfacción frente a la gestión del Concejo y la atención por parte de los funcionarios de dicha institución.

Los resultados más significativos de la aplicación de la encuesta en el I Semestre del 2022 son:

2.1.1 Comportamiento por Proceso y periodo mensual:

PROCESO GENERADOR	MES EVALUACION						TOTAL POR PROCESO
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
Archivo y Correspondencia	4	9	16	6	4	17	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4	26	1			1	32
Presidencia	18	35	32	28	30	19	162
Secretaría General			1	3	4	2	10
Subsecretarías			2			14	16
TOTAL DE ENCUESTAS POR MES	26	70	52	37	38	53	276

9% 25% 19% 13% 14% 19%





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Como se puede apreciar, el impacto que la encuesta puede generar sobre las decisiones que tomen los Procesos no está en la Cantidad sino en la Eficacia con la cual se generan para dar cumplimiento al requisito 9.1.2 de la NTC ISO 9001:2015.

Requisito que direcciona que: “La Organización **debe** realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización **debe** determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

2.1.2 Comportamiento por identidad de género y grupo étnico.

PROCESO GENERADOR	HOMBRES					TOTAL POR PROCESO	% PART. PROCESO
	Afrodescendiente	Blanco	Indígena	Mestizo	Otro		
Archivo y Correspondencia	5	8	1	3	16	33	23%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	2	5	1	4	1	13	9%
Presidencia	12	28	2	41	1	84	58%
Secretaría General	1			3	4	8	6%
Subsecretarías	5			1		6	4%
TOTAL DE ENCUESTAS POR RAZA	25	41	4	52	22	144	
% PARTICIPACIÓN POR RAZA	17%	28%	3%	36%	15%	52%	

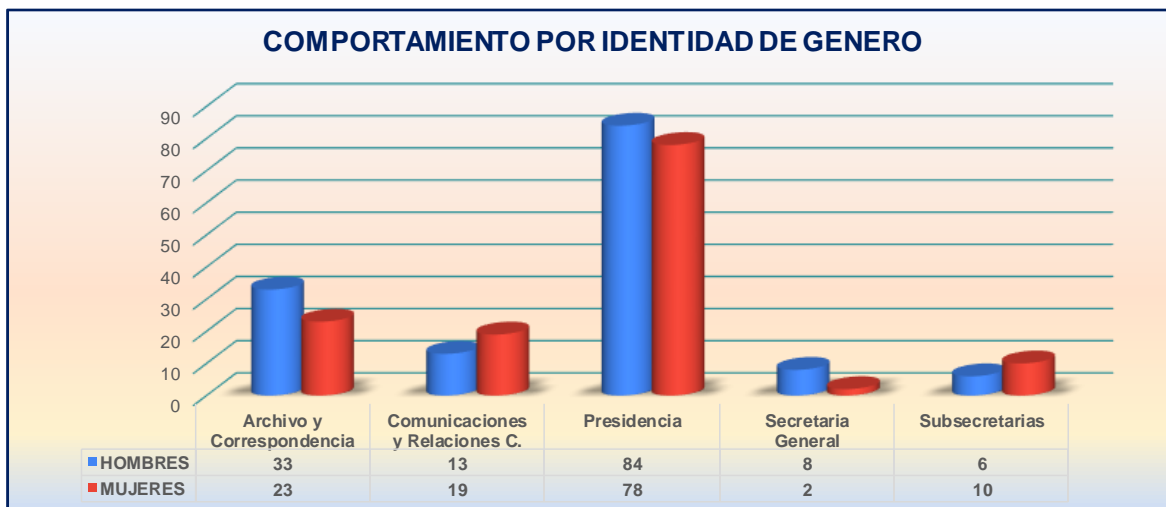
PROCESO GENERADOR	MUJER					TOTAL POR PROCESO	% PART. PROCESO
	Afrodescendiente	Blanco	Indígena	Mestizo	Otro		
Archivo y Correspondencia		6		4	13	23	17%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	6	6	1	5	1	19	14%
Presidencia	7	33		37	1	78	59%
Secretaría General					2	2	2%
Subsecretarías	3			2	5	10	8%
TOTAL DE ENCUESTAS POR RAZA	16	45	1	48	22	132	
% PARTICIPACIÓN POR RAZA	12%	34%	1%	36%	17%	48%	

Un dato que es importante analizar es la cantidad de encuestas que se están generando los Procesos Misionales durante el I Semestre del año 2022. Dentro de la sesión de recomendaciones se emite la respectiva recomendación.

El estudio realizado con las 276 encuestas recopiladas, arroja que el 52% de la población encuestada fueron hombres y el 48% restante fueron mujeres.

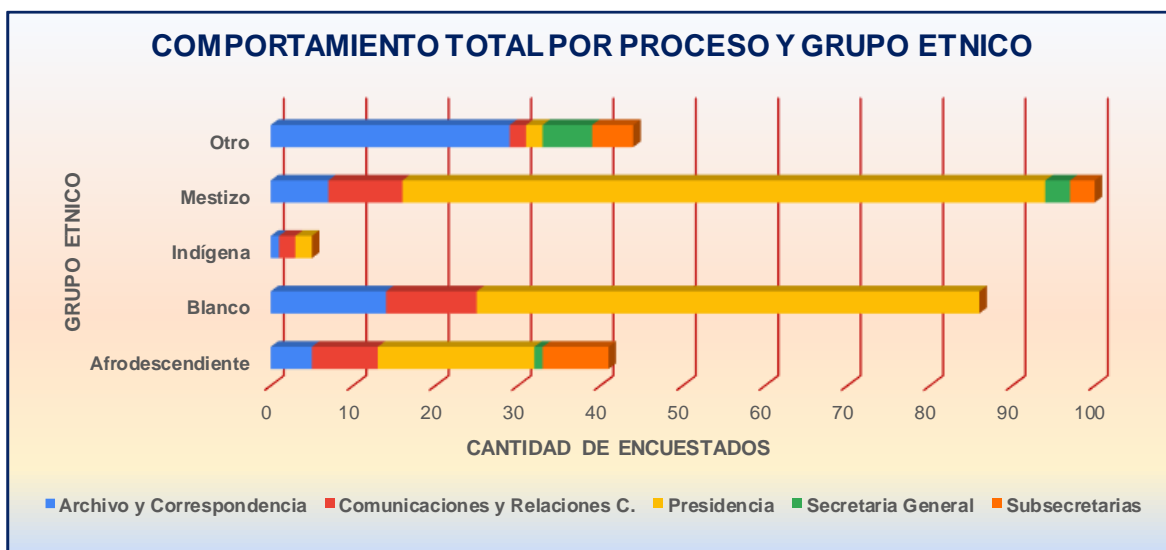


CONCEJO SANTIAGO DE CALI



La mayor participación por raza se clasificó como raza mestiza con un 36% de participación tanto en encuestas diligenciadas por hombre y mujeres (para un total general del 72% sobre las 276 encuestas diligenciadas por la ciudadanía).

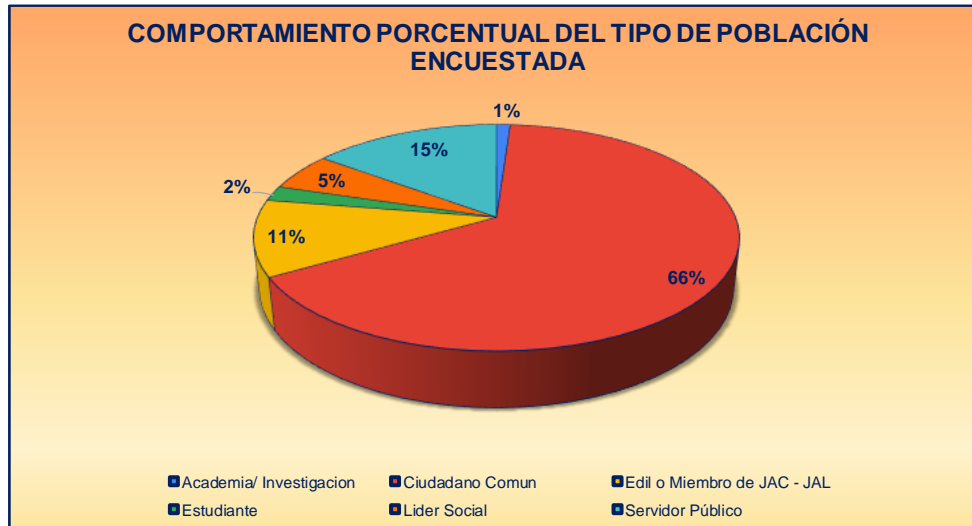
El grupo étnico que sigue como el de mayor participación en los resultados de la encuesta, lo conforman los ciudadanos que se clasificaron dentro de la raza blanca alcanzando un 62% del total de encuestas. Y como tercer grupo étnico esta los que se consideraron que pertenecen a Otro con un 32% de contribución.





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

2.1.3 Comportamiento por tipo de población que se encuesta.



El comportamiento del tipo de población encuestada se resume en el gráfico de participación porcentual con un 66% del ciudadano común, servidor público con un 15% y edil o miembro de JAC o JAL con un 11% de contribución al estudio estadístico de la encuesta.

El resto de población se distribuyó en academia / investigación, estudiantes y líderes sociales. Ver tabla de datos:

PROCESO GENERADOR	TIPO DE POBLACIÓN						Total general
	Academia/ Investigación	Ciudadano Comun	Edil o Miembro de JAC - JAL	Estudiante	Lider Social	Servidor Público	
Archivo y Correspondencia		29			2	25	56
Comunicaciones y Relaciones C.		1	27		2	2	32
Presidencia	3	139	3	4	5	8	162
Secretaría General		6				4	10
Subsecretarías		6		2	6	2	16
TOTAL DE ENCUESTAS	3	181	30	6	15	41	276
	1%	66%	11%	2%	5%	15%	

Una variable que es importante analizar es la cantidad de ciudadano del común vs el tipo de producto por el cual fue a las instalaciones del Concejo. En el análisis que se realiza presenta una información etérea y deja muy poco para analizar en la minería de datos que se puede hacer al respecto. El cuadro resumen es:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

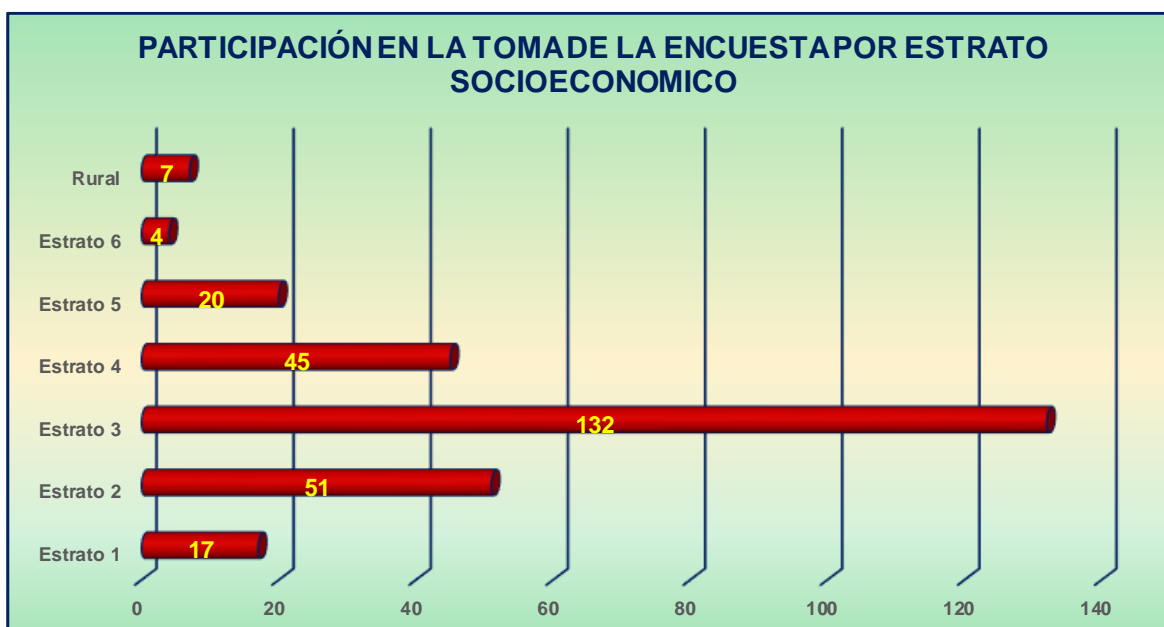
PROCESO GENERADOR	SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO								Total general
	1. Control Político en Sesiones Plenarias	2. Proyectos de Acuerdo en Trámite	3. Acuerdos Municipales	4. Participación Ciudadana en el Trámite PA	5. Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias	6. Canales de Comunicación	7. Archivo del Concejo de Cali	8. Otros servicios y productos	
Archivo y Correspondencia		1	5	1			5	44	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	7	1		1	1	4		18	32
Presidencia	1	2		1		1		157	162
Secretaría General	1	2	5					2	10
Subsecretarías		10		4				2	16
TOTAL DE ENCUESTAS POR PRODUCTO	9	16	10	7	1	5	5	223	276
	3%	6%	4%	3%	0%	2%	2%	81%	

Se observa una baja participación en los 7 primeros ítems evaluados (únicamente el 19% de intervención), de los servicios o productos misionales del Concejo.

2.1.3 Comportamiento por estrato socioeconómico del Ciudadano.

El estrato que con mayor frecuencia visita al Concejo de Cali es el estrato 3 con un porcentaje de contribución del 48%. Seguido del estrato 2 con un 18% y el estrato 4 con un porcentaje del 16%.

El estrato 1 representa el 6% y los estratos 5 y 6 el 7% y 1% respectivamente. La visita de la población que se considera vivir en la Zona Rural representa el 3% con solo 7 personas encuestadas.





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

2.1.4 Nivel de calificación del Ciudadano, respecto a la atención del funcionario que lo atendió.

El 72% de los Ciudadanos encuestados califico la atención como Excelente, seguida de una evaluación del 26% de esa población de 276 Ciudadanos, quien considero que la atención es buena. Es decir que la sumatoria de los niveles ideales respecto a la atención dada por el funcionario llega al **97% de satisfacción**.

PROCESO GENERADOR	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO				Total general
	Aceptable	Buena	Excelente	Muy Mala	
Archivo y Correspondencia		10	46		56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	1	5	26		32
Presidencia	4	48	110		162
Secretaria General		1	9		10
Subsecretarias		6	9	1	16
TOTAL DE ENCUESTAS CALIFICADAS	5	70	200	1	276
	2%	25%	72%	0%	

Análisis detallado: Si se cruza el resultado de contar con un 72% en el nivel excelente, con los tipos de población revisados en el numeral 2.1.3 y en el literal e. del capítulo de recomendaciones; se podría inferir que gran parte de esa población que representa ese porcentaje significativo está ubicado en el tipo de población Ciudadanos del Común y en Otros Servicios y Productos. Lo cual podría representar una información no fidedigna, pues el ítem Otros Servicios y Productos es un rango muy amplio dentro de una posible escala.

Tabla de tipo de ciudadano vs la calificación dada a la atención del funcionario:

TIPO DE CIUDADANO	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO				TOTAL GENERAL
	Aceptable	Buena	Excelente	Muy Mala	
Academia/ Investigacion			3		3
Ciudadano Comun	4	53	124		181
Edil o Miembro de JAC - JAL	1	6	23		30
Estudiante		2	4		6
Lider Social		4	10	1	15
Servidor Público		5	36		41
TOTAL DE ENCUESTAS	5	70	200	1	276

El 99% de los Ciudadanos calificaron como Buena o Excelente la atención del funcionario que atendió el requisito. Es decir 270 de 276 encuestas se clasificaron en ese nivel (70 y 200 respectivamente).



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

De acuerdo a la tabla anterior, se identifica que **177 Ciudadanos del Común** (181 menos 4 que califican Aceptable la atención), califican como buena o excelente la atención recibida del funcionario del Proceso que lo atendió. Es decir, el **64% de la población total** (276 Ciudadanos).

Tabla de tipos de producto o servicio vs la calificación dada a la atención del funcionario.

TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO				TOTAL GENERAL
	Aceptable	Buena	Excelente	Muy Mala	
1. Control Político en Sesiones Plenarias	1	1	7		9
2. Proyectos de Acuerdo en Trámite		7	8	1	16
3. Acuerdos Municipales			10		10
4. Participación Ciudadana en el Trámite PA		1	6		7
5. Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias		1			1
6. Canales de Comunicación			5		5
7. Archivo del Concejo de Cali		1	4		5
8. Otros servicios y productos	4	59	160		223
TOTAL DE ENCUESTAS	5	70	200	1	276

El análisis del Tipo de Producto o Servicio ofrecido por los procesos evaluados vs la calificación dada a la atención del funcionario, identifica que el **81% (223 de 276)** de los Ciudadanos encuestados, se encuentran en el Tipo de Producto o Servicio Otros.

Lo anterior conlleva a validar la recomendación dada en el literal e. De igual manera, se considera importante que las calificaciones que están ubicadas en los rangos de Aceptable y Muy Mala; sean analizadas por parte de los Procesos a los cuales se les calificó de esa manera. Esto, para identificar posibles acciones de mejora.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

2.1.4 Nivel de calificación del Ciudadano, respecto a la satisfacción de la información recibida.

PROCESO GENERADOR	QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?				
	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	Total general
Archivo y Correspondencia	2		52	2	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		4	25	3	32
Presidencia	2	2	151	7	162
Secretaría General			9	1	10
Subsecretarías	2	1	13		16
TOTAL DE ENCUESTAS	6	7	250	13	276
			91%	5%	57%

Respecto a la calificación en la satisfacción de la información recibida, se interpretaron los datos y se identifica el siguiente análisis:

- El 91% de los Ciudadanos encuestados (250) calificaron como estar satisfechos con la información suministrada.
- Un 5% restante (13) calificaron como Excelente (supero las expectativas).
- Es decir que el 95.28% del total están en el rango de Excelencia y Bueno.
- El 57% del total de encuestas diligenciadas están representadas en el Proceso Dirección Estratégica – Presidencia.
- Se recomienda que las 13 encuestas clasificadas en las calificaciones No y Puede Mejorar, sean analizadas para una posible identificación de Acciones de Mejora.

Al revisar el nivel de satisfacción respecto al Tipo de Población se tiene la siguiente tabla:

PROCESO GENERADOR	QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?				
	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	Total general
Academia/ Investigacion			2	1	3
Ciudadano Comun	3	2	169	7	181
Edil o Miembro de JAC - JAL		4	24	2	30
Estudiante			6		6
Lider Social	2	1	11	1	15
Servidor Público	1		38	2	41
TOTAL DE ENCUESTAS	6	7	250	13	276



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- El **64%** de los que calificaron como Excelente o Buena la información suministrada, se encuentran el Tipo de Población de Ciudadano Común.
- Si se realiza un cruce de esos niveles de excelencia en esta pregunta vs el tipo de servicios requerido se obtiene la siguiente información:

TIPO DE PRODUCTO	QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?				
	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	Total general
1. Control Político en Sesiones Plenarias		1	7	1	9
2. Proyectos de Acuerdo en Trámite	3	1	11	1	16
3. Acuerdos Municipales			8	2	10
4. Participación Ciudadana en el Trámite PA			6	1	7
5. Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias			1		1
6. Canales de Comunicación			5		5
7. Archivo del Concejo de Cali			5		5
8. Otros servicios y productos	3	5	207	8	223
TOTAL DE ENCUESTAS	6	7	250	13	276
			83%	62%	

- En el cruce de las variables evaluadas: Nivel de Satisfacción de la Información Suministrada vs el Tipo de Producto, el 83% califico como Buena (Si) la información recibida en otros servicios y productos (207 de 250 encuestas).
- En la evaluación de las mismas variables el 62% califico como Excelente (Supero mis expectativas) en igual tipo de servicio (8 de 13 encuestas).



3. ANALISIS HISTORICO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Los datos históricos recopilados con base en las Encuestas de Satisfacción del Cliente Externo arrojan la siguiente información:

CUADRO HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DE LA ENCUESTA							
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO - CIUDADANO							
VIGENCIA EVALUADA	2019		2020		2021		2022
PROCESO U OFICINA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE
Dirección Estratégica		26	55	32	61	48	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		54	83	22	28	33	32
Subsecretarías		12	11	10	1	25	163
Secretaría General		9	11	28	9	14	9
Archivo y Correspondencia		18	98	70	32	96	16
TOTAL GENERAL POR SEMESTRE	128	119	258	162	131	216	276

Se puede observar el incremento que ha tenido la medición de esta variable que debe entregar información para la toma de decisiones no solo a los Procesos que de acuerdo al Procedimiento deben generarla, sino para la Presidencia de la Vigencia y para los demás líderes de oficina que integran el Sistema Integrado de Gestión.

Del año 2019 al 2020 se tuvo un crecimiento del 70% en el diligenciamiento de la encuesta. Para el siguiente periodo binario de años hubo un decrecimiento del 17% entre los años 2020 y 2021 (al respecto no hay un plan de mejoramiento estructurado), desde la Oficina de Calidad y Planeación en cada año se hace énfasis en el diligenciamiento de la encuesta y en la mejora continua que debe generar el análisis de sus resultados.

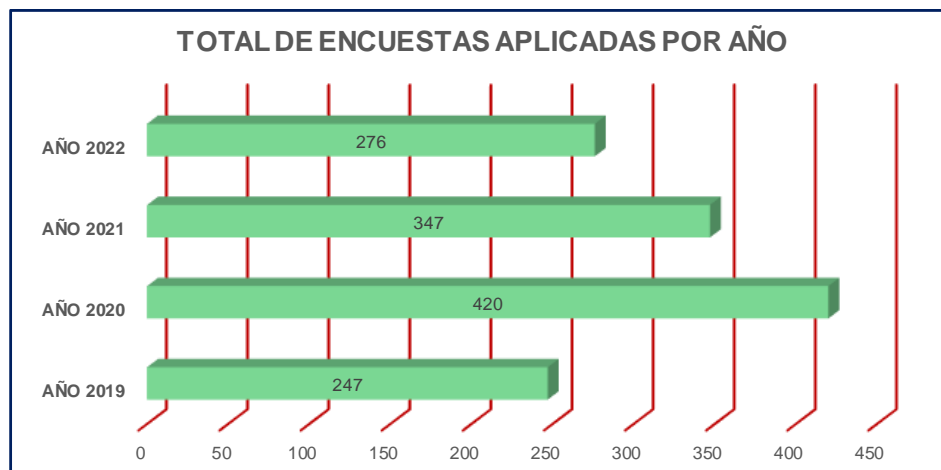
Para el año 2022 la Oficina de Calidad y Planeación desarrollo el análisis y estructuración de los datos y se identificaron una serie de inconsistencias que no estaban contempladas dentro de las Auditorías realizadas hasta el momento.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

RECOMENDACIONES

- a. Se sugiere que cada uno de los Procesos deben generar las estrategias necesarias, para cumplir con la meta propuesta por la Oficina de Calidad para que cada uno de los actores que invitan a la medición de la Satisfacción del Cliente Externo, lleguen a una meta de 7 encuestas por mes. De esta manera contribuirán individualmente con 42 encuestas al semestre para que hay un análisis de datos más integral y participativo de todos los Procesos.
- b. A pesar de que el comportamiento de los datos refleja una tendencia al crecimiento en el volumen de encuestas diligenciadas por los ciudadanos, el concepto base de una encuesta de satisfacción no es hacer más. Es que arroje la información que se desea identificar para encontrar los factores claves de éxito que están haciendo falta ajustar. Se recomienda que la encuesta sea revisada por un equipo transversal del Concejo y que se modifique su forma y fondo de aplicación.



- c. Otra sugerencia que se hace desde el interior del análisis realizado es que la encuesta debe entregar resultados más veraces. No debe perder Confiabilidad, Integridad y Disponibilidad (ISO 27001:2013).



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- d. Se sugiere que se realice una mesa de trabajo entre las partes interesadas internas que diligencian la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo, con el apoyo o facilitación de Calidad e Informática; con el propósito de generar la lluvia de ideas que llevarán a establecer un camino a seguir con la estructuración y diligenciamiento de la encuesta para el segundo semestre. De esta manera se debe mitigar el riesgo de seguir haciendo una encuesta por un indicador de cumplimiento.
- e. En necesario hacer una reingeniería al esquema y herramienta que desarrolla la encuesta de la satisfacción del Cliente Externo. Dentro del análisis realizado, se estima una información que no es fácil de analizar y que podría estar dejando de medir el propósito misional del Concejo.

TIPO DE POBLACIÓN	SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO								Total general
	1. Control Político en Sesiones Plenarias	2. Proyectos de Acuerdo en Trámite	3. Acuerdos Municipales	4. Participación Ciudadana en el Trámite PA	5. Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias	6. Canales de Comunicación	7. Archivo del Concejo de Cali	8. Otros servicios y productos	
Academia/ Investigación		1						2	3
Ciudadano Comun		4	7	5		2		163	181
Edil o Miembro de JAC - JAL	8			1	1	3		17	30
Estudiante		2						4	6
Lider Social		8					2	5	15
Servidor Público	1	1	3	1			3	32	41
TOTAL DE PRODUCTOS X TIPO POBLACIÓN	9	16	10	7	1	5	5	223	276

El dato resaltado en rosado es lo que conlleva a no contar con un análisis de data complementaria. El tipo de servicio o producto solicitado clasificado en Otros Servicios y Productos es muy amplio y posiblemente se está convirtiendo en una tolva en donde se clasifican los niveles de atención que no apoyaran a la mejora continua del Servicio al Cliente del Concejo.

El 81% de las encuestas se ubican representadas por el tipo de producto: Otros Servicios y Productos. Porcentaje que en el 73% es representado por el tipo de población: Ciudadano del Común.

- f. Se recomienda que se estructure una encuesta 100% virtual y que se vuelva una herramienta de medición más fresca y oportuna tanto para el evaluador como para el Proceso que requiere ser evaluado. Adicionalmente, se puede hacer un modelo de aplicación de la encuesta In Situ de tal manera que sea un servicio Outsourcing y así contar con información más fidedigna para la toma de decisiones.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

- g. Se recomienda que las 13 encuestas clasificadas en las calificaciones No y Puede Mejorar, sean analizadas para una posible identificación de Acciones de Mejora.

PROCESO GENERADOR	QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?				
	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	Total general
Archivo y Correspondencia	2		52	2	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		4	25	3	32
Presidencia	2	2	151	7	162
Secretaría General			9	1	10
Subsecretarías	2	1	13		16
TOTAL DE ENCUESTAS	6	7	250	13	276
			91%	5%	57%