



## Encuesta de Toma de Conciencia de Calidad 2019

La Subdirección de Gestión Organizacional como líder de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 y con el objetivo de apoyar el fortalecimiento del desempeño institucional, su direccionamiento estratégico y los pilares del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, elaboró y aplicó una encuesta con el fin de medir y conocer el nivel de toma de conciencia del personal de la entidad con respecto al Sistema de Gestión de Calidad y la realización del trabajo bajo el control de la entidad con lo cual se logra dar cumplimiento al numeral 7.3 de la NCT ISO 9001:2015.

La distribución masiva de la encuesta se realizó vía web por medio de un formulario dispuesto en Google Forms, el cual permitió recolectar un total de 1076 respuestas dentro de los diferentes organismos de la Entidad el cual contenía 6 preguntas de selección con única respuesta.

Tabla 1. Ficha Técnica de la Encuesta

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE DE LA ENCUESTA</b>           | <b>Encuesta de Toma de conciencia de Calidad</b>   |
| <b>TIPO DE ENCUESTA</b>                | Digital  |
| <b>POBLACIÓN OBJETIVO</b>              | Personal de los diferentes Organismos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.  |
| <b>LUGAR DE APLICACIÓN</b>             | Vía WEB  |
| <b>MEDIOS DE RECEPCIÓN</b>             | Google Forms   |
| <b>CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS</b> | 1076   |
| <b>RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN</b>    | Noviembre 1 – Noviembre 7 2019   |
| <b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA</b>         | Medir y conocer el nivel de toma de conciencia del personal de la entidad con respecto al Sistema de Gestión de Calidad y la realización del trabajo bajo el control de la misma con lo cual se logra dar cumplimiento al numeral 7.3 de la NCT ISO 9001:2015. |





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL

Durante el periodo de aplicación de la encuesta se recolectaron un total de 1076 respuestas en 23 de los organismos de la Entidad, dentro de las cuales los organismos con mayor porcentaje de participación fueron:

- La Secretaría del Deporte y la Recreación (27%)
- Departamento Administrativo de Hacienda Municipal (14%)
- Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana (13%)
- Secretaría de Bienestar Social (10%)
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (9%).

(Ver Tabla 2)

Tabla 2. Distribución de los Encuestados por Organismo

| Organismo   | No. Encuestas | % Participación |
|---|---------------|-----------------|
| Secretaría del Deporte y la Recreación  | 290           | 27%             |
| Departamento Administrativo de Hacienda Municipal                                 | 156           | 14%             |
| Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana   | 139           | 13%             |
| Secretaría de Bienestar Social  | 106           | 10%             |
| Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos                              | 97            | 9%              |
| Departamento Administrativo de Planeación Municipal                               | 32            | 3%              |
| Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios                   | 32            | 3%              |
| Secretaría de Salud Pública   | 30            | 3%              |
| Secretaría de Turismo   | 29            | 3%              |
| Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública                           | 28            | 3%              |
| Secretaría de Desarrollo Económico  | 22            | 2%              |
| Secretaría de Cultura   | 21            | 2%              |
| Secretaría de Gobierno  | 16            | 1%              |
| Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional              | 15            | 1%              |
| Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 15            | 1%              |
| Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres                       | 12            | 1%              |



CO - SC - CER852615



ntro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14  
Teléfono: 8846396 [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL

| Organismo   | No. Encuestas | % Participación |
|---|---------------|-----------------|
| Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA | 11            | 1%              |
| Secretaría de Seguridad y Justicia                                | 8             | 1%              |
| Secretaría de Vivienda Social y Hábitat                           | 6             | 1%              |
| Secretaría de Infraestructura                                     | 4             | 0%              |
| Departamento Administrativo de Control interno                    | 4             | 0%              |
| Secretaría de Educación   | 2             | 0%              |
| Departamento Administrativo de Contratación Pública               | 1             | 0%              |
| <b>Total general</b>  | <b>1076</b>   | <b>100,00%</b>  |

Luego de evaluar el número de organismos que existen en la Entidad se puede evidenciar en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** que el 89% del personal de forma correcta confirman la existencia de 28 organismos.

#### 1. ¿CUÁNTOS ORGANISMOS EXISTEN EN LA ALCALDÍA?



Ilustración 2. Organismos en la Entidad

#### 2. ¿CUÁNTOS PROCESOS TIENE LA ALCALDÍA DE CALI?

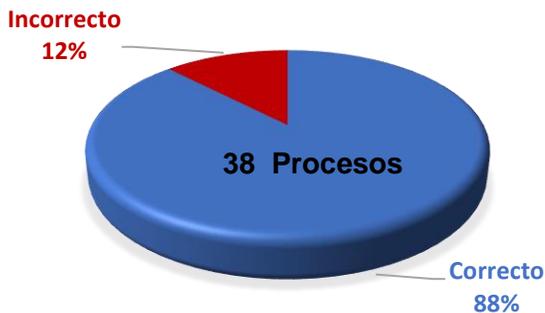


Ilustración 1. Procesos en la Entidad

Seguido de esto, se indagó sobre el número de procesos con los que cuenta actualmente la entidad (Ilustración 1) con lo que el 88% de los encuestados responden de forma correcta que son 38.





### 3. ¿EN QUÉ NORMA NOS VAMOS A CERTIFICAR?

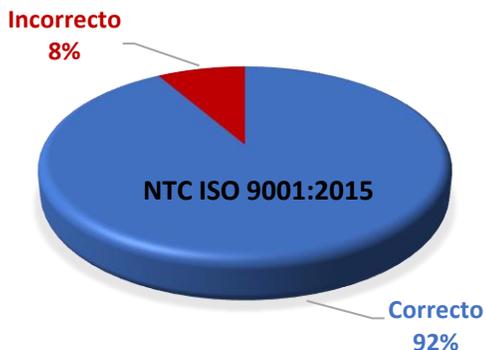


Ilustración 4. Norma a Certificar

### 5. EL EJE CENTRAL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD ES

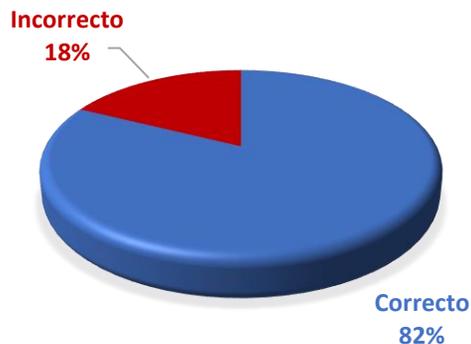
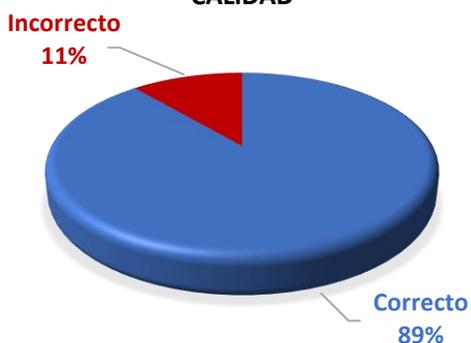


Ilustración 3. Eje central de la Política de Calidad

Con el fin de conocer si el personal de la entidad tiene conocimiento sobre la Norma en la cual se va a realizar la certificación de calidad, se obtuvo una respuesta correcta de ser la NTC ISO 9001:2015 en un 92% de los encuestados y seguido de esto se evidencia también que el 82% del personal conocen el eje central de la política de calidad de mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

También se les pidió que seleccionaran 2 de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad donde se evidencia que el 89% de estos hicieron la selección correcta conociendo así los objetivos de calidad del Sistema. Hipótesis que se ve reflejada en el 84% del personal que conoce el número de objetivos de calidad con los que cuenta la Entidad.

### 4. SELECCIONA 2 OBJETIVOS DE CALIDAD



### 6. CUANTOS OBJETIVOS DE CALIDAD SON

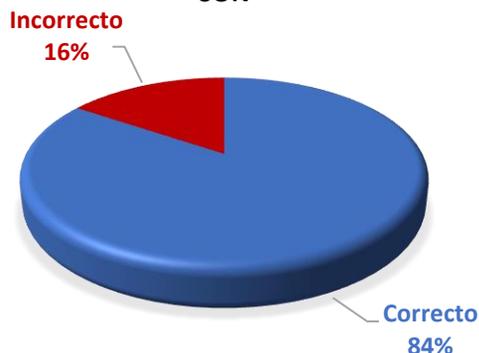


Ilustración 5. Objetivos de Calidad





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL

La puntuación por cada una de las preguntas realizadas en la encuesta se determinó de forma proporcional para las 6 preguntas de tal forma que el total de puntuación fuera 100 por cada uno de los encuestados. Sobre esto se puede afirmar que para el total de encuestados el promedio de puntuación es 88 de 100.

Tabla 3. Distribución de Calificación

| Organismo   | No. Encuestas | Promedio de Puntuación |
|---|---------------|------------------------|
| Secretaría del Deporte y la Recreación  | 290           | 81                     |
| Departamento Administrativo de Hacienda Municipal                                 | 156           | 97                     |
| Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana   | 139           | 91                     |
| Secretaría de Bienestar Social  | 106           | 81                     |
| Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos                              | 97            | 93                     |
| Departamento Administrativo de Planeación Municipal                               | 32            | 88                     |
| Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios                   | 32            | 95                     |
| Secretaría de Salud Pública   | 30            | 98                     |
| Secretaría de Turismo   | 29            | 89                     |
| Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública                           | 28            | 94                     |
| Secretaría de Desarrollo Económico  | 22            | 92                     |
| Secretaría de Cultura   | 21            | 70                     |
| Secretaría de Gobierno  | 16            | 82                     |
| Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 15            | 71                     |
| Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional              | 15            | 86                     |
| Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres                       | 12            | 84                     |
| Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA                 | 11            | 91                     |
| Secretaría de Seguridad y Justicia  | 8             | 94                     |
| Secretaría de Vivienda Social y Hábitat   | 6             | 100                    |
| Departamento Administrativo de Control interno                                    | 4             | 100                    |
| Secretaría de Infraestructura   | 4             | 89                     |
| Secretaría de Educación   | 2             | 85                     |



CO - SC - CER852615



ntro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14  
Teléfono: 8846396 [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL

| Organismo   | No. Encuestas | Promedio de Puntuación |
|---|---------------|------------------------|
| Departamento Administrativo de Contratación Pública | 1             | 53                     |
| <b>Total general</b>                                | <b>1076</b>   | <b>88</b>              |

Cordialmente,

  
DANIEL JAIR CHACON BALCAZAR  
Subdirector  
Subdirección Gestión Organizacional

Elaboró: Jeniffer Gallego González – Contratista  
Revisó: Ivonne Julieth Rodríguez – Contratista



CO - SC - CER852615



ntro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14  
Teléfono: 8846396 [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)