

SUBGERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – EMCALI

Informe Preliminar – Primer y Segundo Trimestre 2025

En el marco de la Política de Sostenibilidad y la Política de Participación, la Subgerencia de Responsabilidad Social Empresarial ha desarrollado acciones territoriales orientadas a fortalecer la relación con las comunidades y mejorar la prestación de servicios. Estas iniciativas incluyen visitas técnicas, procesos de formación y actividades de acompañamiento, con el objetivo de fomentar la apropiación ciudadana y el uso eficiente de los recursos institucionales.

Como parte del seguimiento a estas acciones, se realizaron encuestas de satisfacción entre marzo y junio de 2025, cuyos resultados se presentan a continuación. Este análisis permite identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones estratégicas para optimizar el impacto de las intervenciones.

Resultados del Segundo Trimestre

Durante el segundo trimestre, se llevaron a cabo actividades de capacitación en diversas zonas de la ciudad de Cali, así como en el municipio de Puerto Tejada. Las intervenciones se focalizaron en instituciones educativas y comunas priorizadas, con el propósito de fortalecer capacidades locales y promover el diálogo participativo.

El informe incluye:

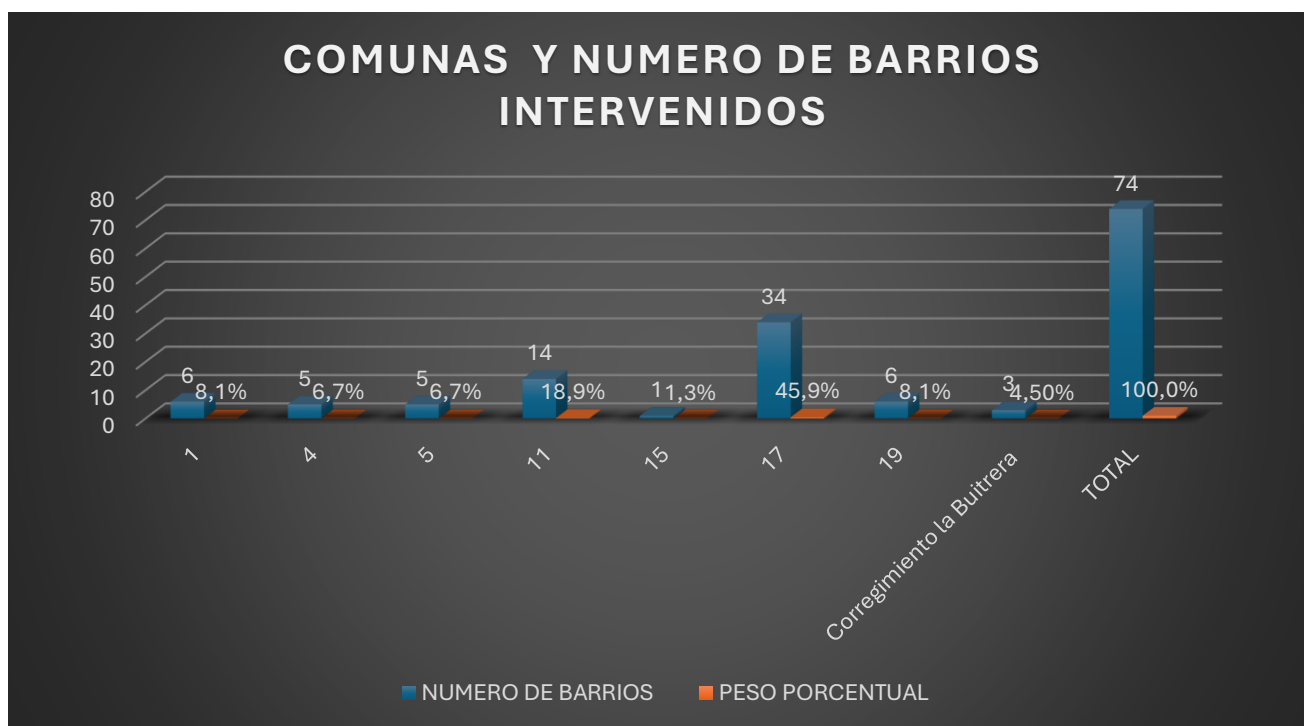
- Comunas intervenidas y su nivel de participación.
- Instituciones educativas vinculadas al proceso.
- Resultados específicos del municipio de Puerto Tejada.

Cuadro 1: Total comunas y barrios intervenidos Encuestas de Satisfacción

COMUNAS INTERVENIDAS Y NUMERO DE BARRIOS		
COMUNAS	NUMERO DE BARRIOS	PESO PORCENTUAL
1	6	7,8%
4	5	6,5%
5	5	6,5%
11	14	18,2%
15	1	1,3%
17	34	44,1%
19	9	11,6%
Corregimiento la Buitrera	3	4%
TOTAL	77	100,0%

Elaboración propia con base en los datos consolidados de Encuestas de Satisfacción

Gráfico 1: Porcentaje comunas y barrios intervenidos



Elaboración propia con base en los datos consolidados de Encuestas de Satisfacción

Cobertura Territorial – Encuestas de Satisfacción

Durante el segundo trimestre de 2025, se realizaron encuestas de satisfacción en siete comunas de la ciudad de Cali, lo que representa una cobertura del 38,8% del total de comunas. Las comunas 17 y 11 concentraron el mayor número de barrios intervenidos, aportando el 45,9% y 18,9% de las encuestas respectivamente.

En contraste, la comuna 15 registró una participación limitada, con intervención en un solo barrio (El Vallado). El corregimiento La Buitrera también presentó baja cobertura, con apenas tres encuestas aplicadas. Las demás comunas fluctuaron entre cinco y seis barrios intervenidos, evidenciando una participación moderada.

Expansión del Instrumento – Instituciones y Municipios

La aplicación del instrumento de encuestas de satisfacción no se limitó a las comunas de Cali. También se extendió a instituciones de educación técnica y superior, así como a municipios vecinos como Puerto Tejada y Jamundí. Esta ampliación territorial permitió

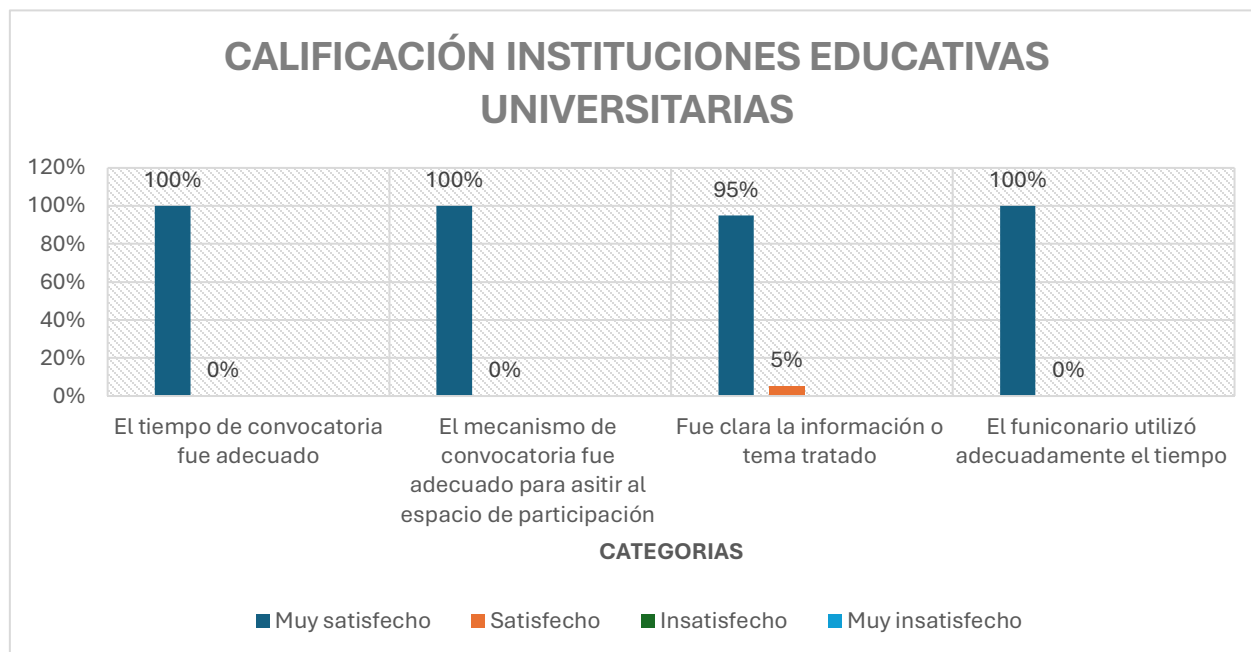
recoger percepciones más diversas y fortalecer el enfoque regional de la estrategia de participación ciudadana.

Cuadro 2: Total Encuestas de Satisfacción Calificación Instituciones Educativas

CALIFICACIÓN INSTITUCIONES EDUCATIVAS (INSTITUTO TECNICO PUTUMAYO-UNIMANIZALES-UNIAUTONOMA DEL CAUCA-UNIAMAZONIA FLORENCIA)					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
convocatoria fue adecuado	20	0	0	0	20
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para asistir al espacio de participación	20	0	0	0	
Fue clara la información o tema tratado	19	1	0	0	
El funiconario utilizó adecuadamente el tiempo	20		0	0	

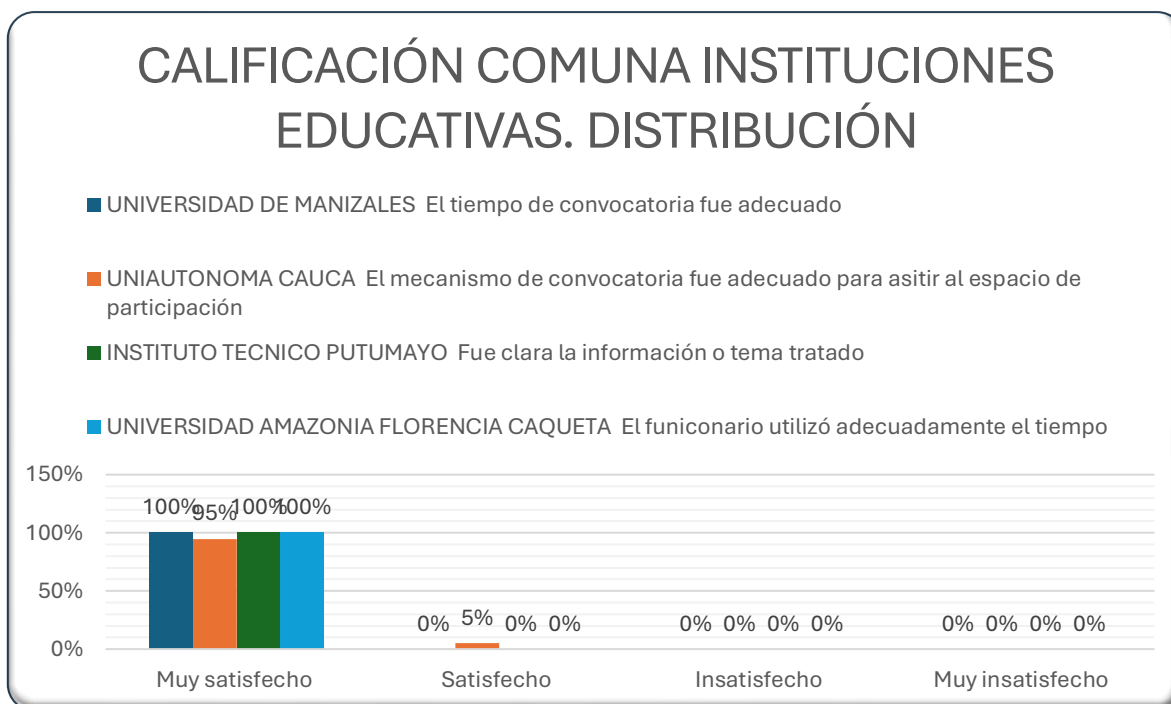
Ibidem

Gráfico 2: Porcentaje comunas y barrios intervenidos



Ibidem

Gráfico 3: Porcentaje distribución por Instituciones Educativas



Resultados en Instituciones Educativas

En el segundo trimestre de 2025, se reportó intervención en procesos de capacitación en cuatro instituciones de educación técnica y superior. La mayoría de los participantes manifestaron altos niveles de satisfacción con los contenidos y metodologías aplicadas. Cabe destacar que, en el caso de la Institución Educativa Uniautónoma del Cauca, una encuesta registró la categoría “satisfecho”, lo cual, aunque no representa una percepción negativa, indica una oportunidad de mejora en la experiencia formativa.

En general, las capacitaciones fueron bien valoradas por los asistentes, consolidando estos espacios como herramientas efectivas para el fortalecimiento de capacidades en el marco de la estrategia de participación ciudadana.

Resultados en Municipios – Puerto Tejada

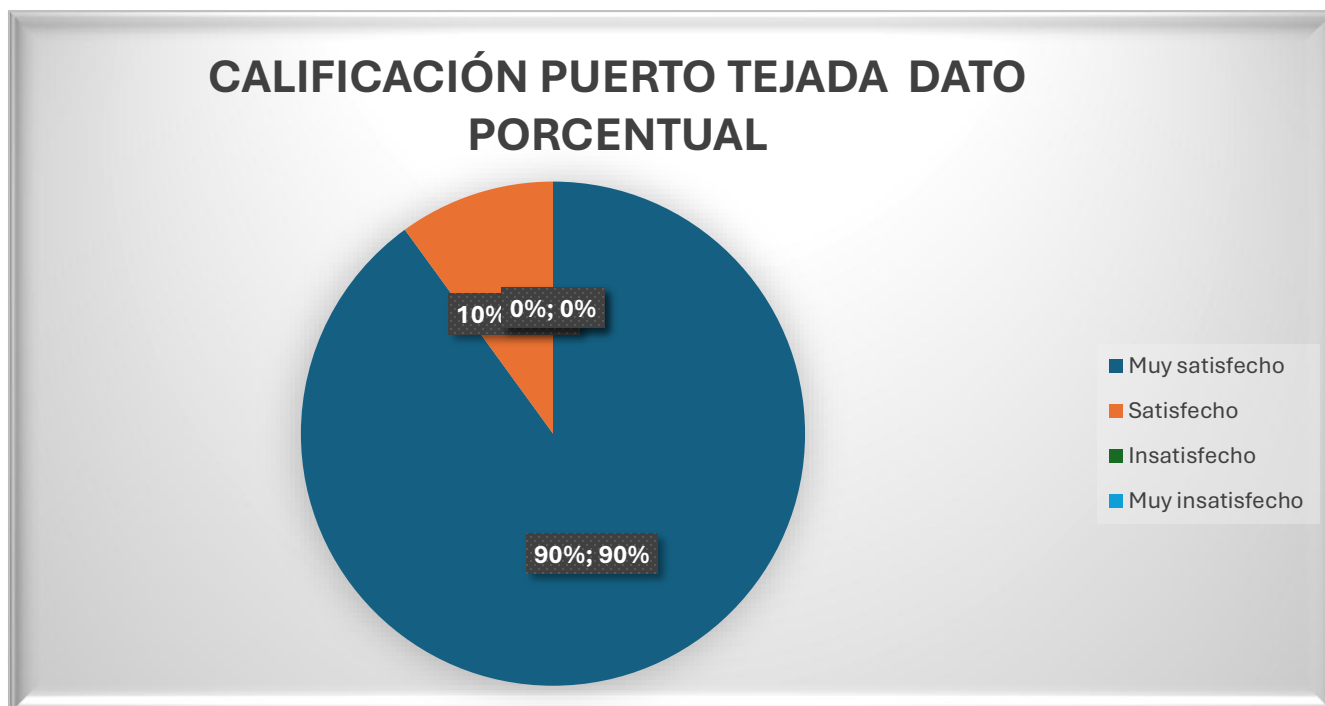
Además de las intervenciones en Cali, se aplicaron encuestas de satisfacción en el municipio de Puerto Tejada. Los datos recopilados reflejan una recepción positiva por parte de la comunidad, evidenciando el interés y la disposición de los ciudadanos para participar en procesos formativos y de diálogo institucional. Esta expansión territorial reafirma el compromiso de EMCALI con la inclusión regional y el fortalecimiento de la gobernanza participativa.

Cuadro 3: Total Encuestas de Satisfacción Calificación municipio Puerto Tejada (Frecuencias)

CALIFICACIÓN PUERTO TEJADA					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
El tiempo de convocatoria fue adecuado	9	1	0	0	10
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para asistir al espacio de participación	9	0	0	0	
Fue clara la información o tema tratado	9	0	0	0	

El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo	9	0	0	0
Ibidem				

Gráfico 4: Porcentaje Calificación porcentual Puerto Tejada



Ibidem

Percepción General de las Capacitaciones

Los resultados consolidados de las encuestas de satisfacción evidencian una valoración positiva por parte de los participantes en los procesos de capacitación. Las respuestas se concentraron principalmente en las categorías “muy satisfecho” y “satisfecho”, lo que confirma la efectividad de las metodologías implementadas y la pertinencia de los contenidos ofrecidos.

Este nivel de aceptación refuerza el valor estratégico de las intervenciones formativas como mecanismo de fortalecimiento comunitario y posicionamiento institucional.

Análisis por Categorías – Comunas Intervenidas

Al analizar las encuestas aplicadas en las comunas intervenidas, se identificaron patrones consistentes en la percepción ciudadana. Los datos generales y la distribución por categorías de preguntas revelan los siguientes hallazgos:

- Calidad de la información recibida: Alta valoración en claridad, utilidad y aplicabilidad.
- Atención del equipo facilitador: Reconocimiento positivo por parte de los participantes en cuanto a disposición, respeto y conocimiento técnico.
- Impacto percibido en el territorio: Los ciudadanos manifestaron que las capacitaciones contribuyen a mejorar la articulación con EMCALI y a fortalecer la participación comunitaria.

Estos resultados permiten identificar buenas prácticas y áreas de mejora para futuras intervenciones.

Cuadro 4: Total Encuestas de Satisfacción Calificación

CALIFICACIÓN GENERAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN FRECUENCIAS					
pregunta	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total encuestas
2. EL MECANISMO DE CONVOCATORIA FUE EL ADECUADO PARA ASISTIR AL ESPACIO DE PARTICIPACIÓN	0	2	15	91	108
3. FUE CLARA LA INFORMACIÓN O TEMA TRATADO	0	2	21	85	108
4. EL FUNCIONARIO UTILIZÓ ADECUADAMENTE EL TIEMPO	0	0	25	83	108
1. EL TIEMPO DE LA CONVOCATORIA FUE ADECUADO	0	1	23	84	108

Ibidem

Gráfico 5: Porcentaje Calificación porcentual Encuestas de Satisfacción



Ibidem

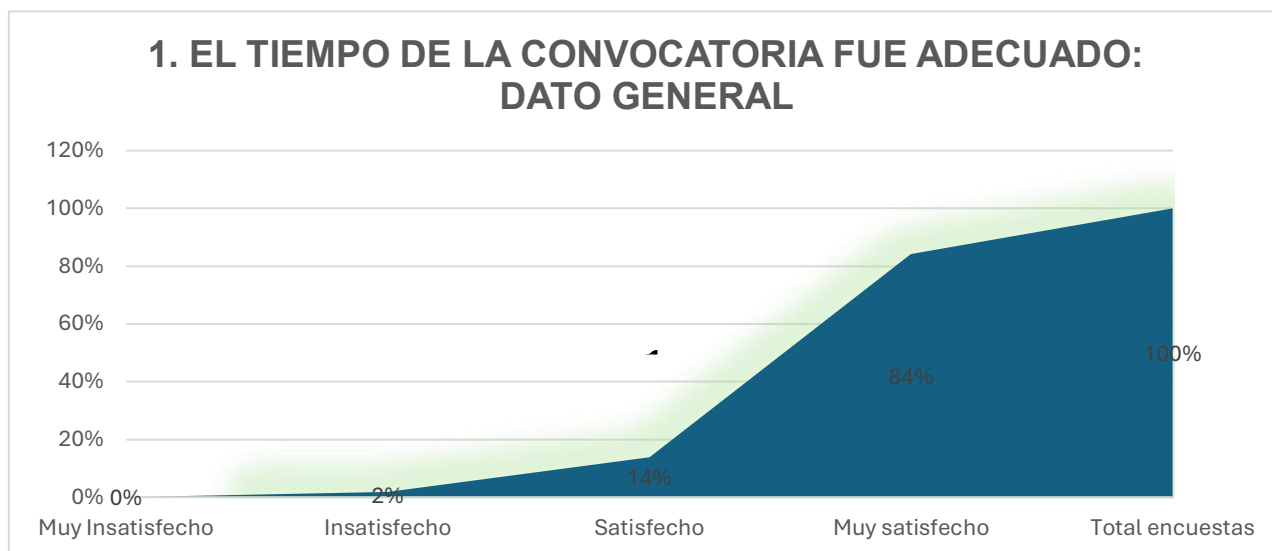
Valoración Global – Encuestas de Satisfacción

Con base en el análisis de las 108 encuestas aplicadas, se evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente a los procesos de capacitación y las visitas realizadas en instituciones educativas. El 84% de los encuestados se declaró “muy satisfecho” con los tiempos de convocatoria, lo que refleja una adecuada planeación y comunicación previa. Solo el 2% manifestó insatisfacción en esta variable, porcentaje que, aunque no es representativo estadísticamente, señala una oportunidad de mejora para fortalecer la experiencia de los participantes.

En cuanto a los mecanismos de convocatoria, el 79% de los encuestados los valoró positivamente, destacando la efectividad en la difusión y el alcance. La claridad en la información proporcionada obtuvo un 77% de aprobación, mientras que los

tiempos estimados para el desarrollo de las actividades fueron bien recibidos por el 78% de los participantes.

Gráfico 5.1: Tiempo convocatoria percepción general

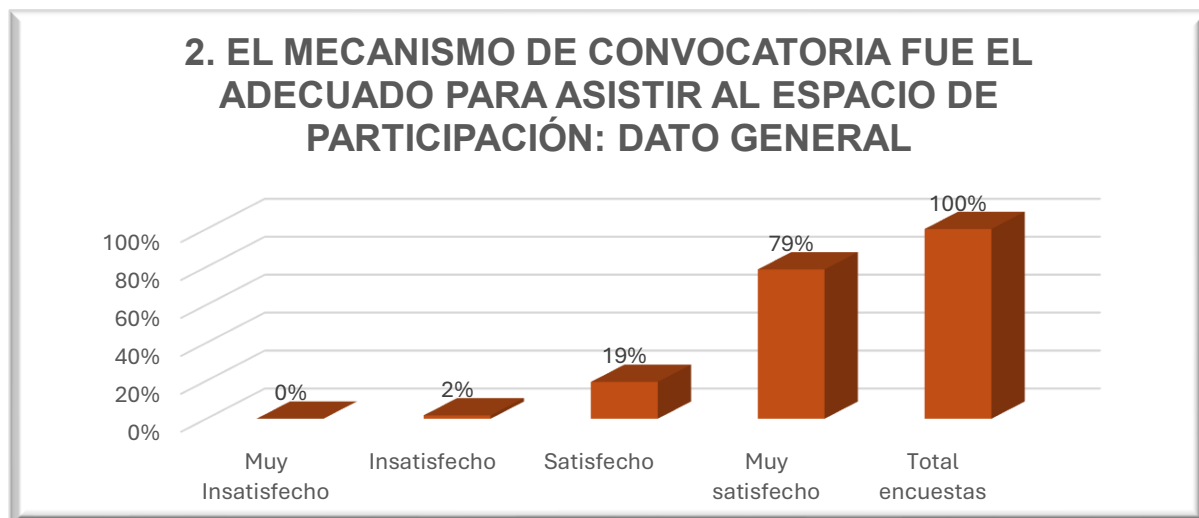


Ibidem

Del total de encuestas aplicadas (108), el 84% de los participantes se declararon “muy satisfechos” con los tiempos de convocatoria establecidos para las actividades de capacitación. Un 14% manifestó estar “satisfecho”, mientras que solo el 2% expresó insatisfacción frente a esta variable.

Aunque este último porcentaje no resulta significativo en términos estadísticos, sí representa una señal de alerta que debe ser atendida. Fortalecer los mecanismos de convocatoria y asegurar una comunicación más precisa y oportuna permitirá reducir aún más los niveles de insatisfacción y mejorar la experiencia de los usuarios.

Gráfico 5.2: Mecanismo de convocatoria fue adecuado. Dato general



Ibidem

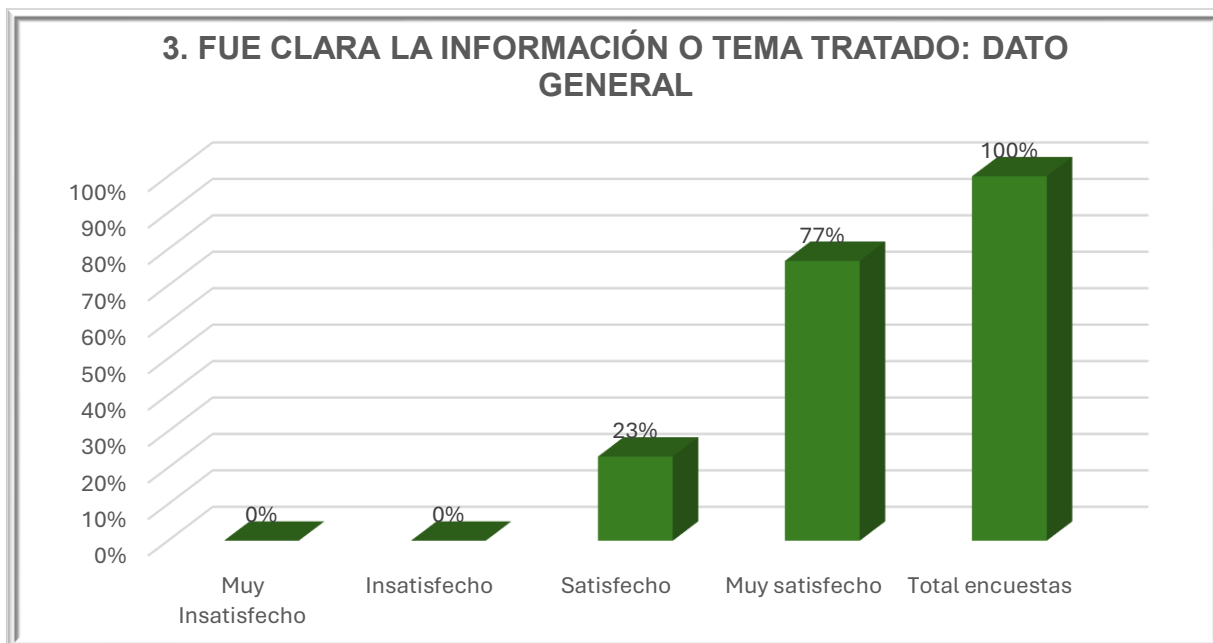
Los resultados de las encuestas aplicadas reflejan una percepción altamente positiva frente a los mecanismos de convocatoria utilizados para las actividades de capacitación. Del total de encuestados (108 personas):

- El 79% se manifestó “muy satisfecho” con los canales y estrategias de convocatoria.
- El 19% expresó estar “satisfecho”.
- Solo el 2% reportó una percepción negativa frente a este componente.

Aunque este último porcentaje no representa una tendencia significativa, sí constituye una oportunidad de mejora para optimizar la experiencia de los usuarios. Fortalecer la segmentación de públicos, diversificar los canales de comunicación y ajustar los tiempos de aviso podrían contribuir a reducir aún más los niveles de insatisfacción.

Estos resultados consolidan una imagen institucional favorable y evidencian el compromiso de EMCALI con la calidad en sus procesos de relacionamiento comunitario.

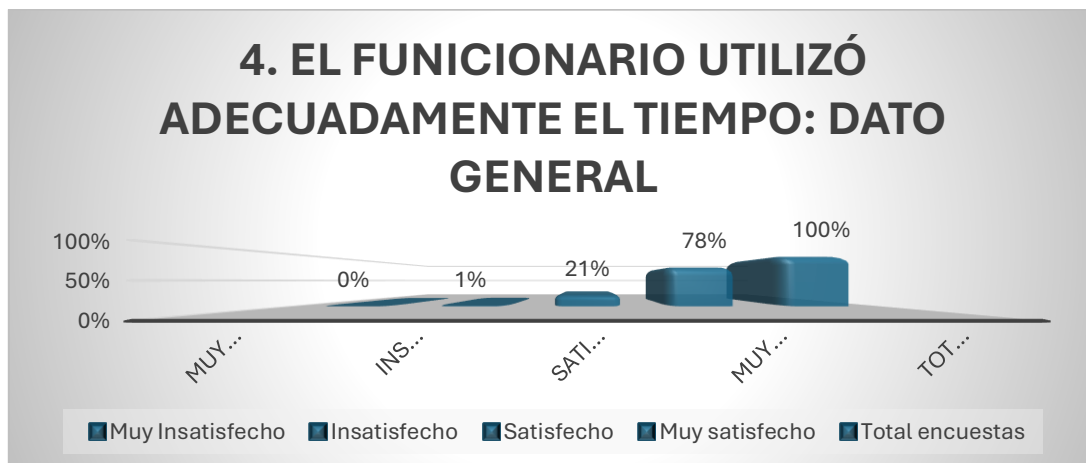
Gráfico 5.3: Fue clara la información o tema tratado. Dato general



Ibidem

Cuando se indaga sobre la claridad de la información, del total de los encuestados, el 77% se siente muy satisfecho y el 23% se sienten satisfechos sobre esta variable, lo dos datos sumados nos da el 100% de satisfacción por parte de nuestros usuarios.

Gráfico 5.4: El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo. Dato general



Ibidem

Evaluación del Tiempo de Atención por Parte del funcionario

En relación con el tiempo dedicado por los funcionarios durante las actividades de capacitación, los resultados reflejan una percepción altamente positiva:

- El 78% de los encuestados se manifestó “muy satisfecho”.
- El 21% expresó estar “satisfecho”.
- Solo el 1% reportó insatisfacción frente a esta variable.

Este último porcentaje, aunque marginal, reafirma la necesidad de mantener estándares de calidad en la atención, asegurando que cada interacción con la comunidad sea valorada como significativa y respetuosa del tiempo de los participantes.

Análisis por Comunas Intervenidas

En esta fase del informe, se presenta el análisis detallado de las valoraciones por parte de los usuarios en cada una de las comunas intervenidas. La información ha sido procesada tanto en frecuencias absolutas como en porcentajes, permitiendo identificar patrones de percepción y niveles de satisfacción diferenciados por territorio.

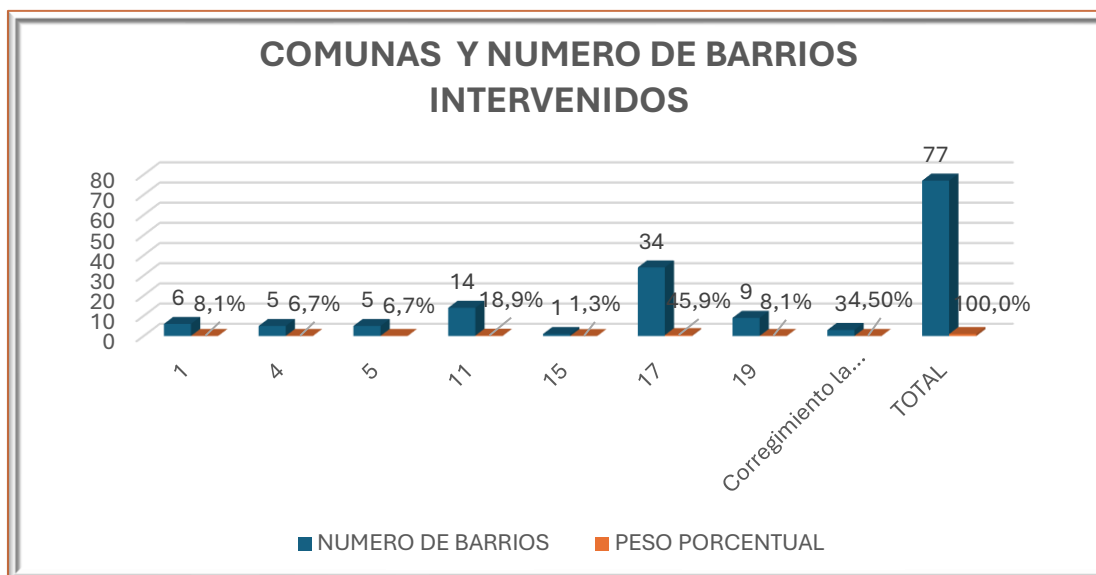
Este enfoque territorial facilita la toma de decisiones estratégicas, orientadas a fortalecer las acciones en comunas con menor participación o percepción menos favorable, y a replicar buenas prácticas en aquellas con resultados destacados.

Cuadro 5: Encuestas de Satisfacción datos distribución por barrios

COMUNAS INTERVENIDAS Y NUMERO DE BARRIOS		
COMUNAS	NUMERO DE BARRIOS	PESO PORCENTUAL
1	6	8,1%
4	5	6,7%
5	5	6,7%
11	14	18,9%
15	1	1,3%
17	34	45,9%
19	9	8,1%
Corregimiento la Buitrera	3	4,50%
TOTAL	77	100,0%

Ibidem

Gráfico 6: Porcentaje distribución por barrios



Ibidem

Del total de comunas intervenidas en el marco de las encuestas de satisfacción, se destacan tres con mayor participación:

- Comuna 17: Aporta el 34% de los barrios intervenidos, consolidándose como el territorio con mayor cobertura en los procesos de capacitación.

- Comuna 11: Representa el 18,9% de los barrios intervenidos, con una participación activa y receptiva por parte de la comunidad.
- Comuna 19: Contribuye con el 8,1% de los barrios intervenidos, mostrando una presencia significativa en los procesos formativos.

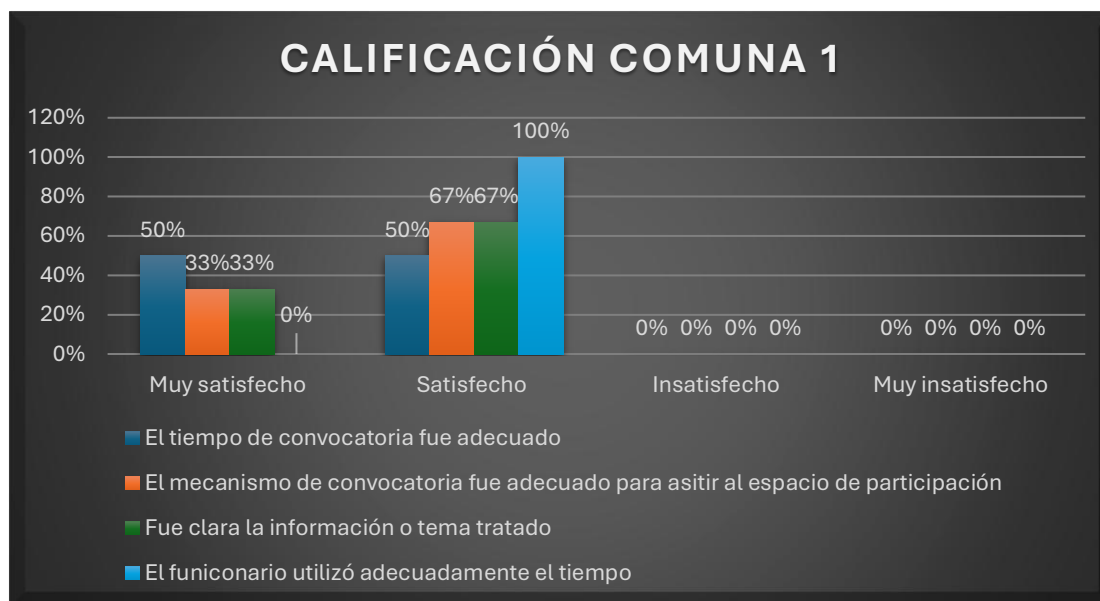
Este análisis territorial permite identificar zonas con mayor impacto y participación, así como orientar futuras estrategias hacia comunas con menor cobertura. A continuación, se presenta una descripción detallada por comuna sobre las calificaciones de satisfacción en las capacitaciones, considerando tanto la frecuencia de respuestas como los porcentajes asociados a cada categoría.

Cuadro 6: Encuestas de Satisfacción Calificación Comuna 1 (Frecuencias)

CALIFICACIÓN COMUNA 1					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
El tiempo de convocatoria fue adecuado	3	3	0	0	6
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para asistir al espacio de participación	2	4	0	0	
Fue clara la información o tema tratado	2	4	0	0	
El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo	0	6	0	0	

Ibidem

Gráfico 7: Porcentaje Comuna 1



BARRIOS INTERVENIDOS	
COMUNA 01	BARRIOS
	TERRON COLORADO

Ibidem

Análisis por Comuna – Caso Comuna 1

En la comuna 1 se aplicaron un total de seis encuestas de satisfacción, todas con resultados positivos en cada una de las variables evaluadas. Los datos reflejan una percepción favorable por parte de los participantes, destacando los siguientes porcentajes:

- Tiempo de convocatoria: El 50% de los encuestados se manifestó “muy satisfecho” y el otro 50% “satisfecho”, evidenciando una adecuada gestión en la planificación de las actividades.
- Mecanismos de convocatoria: El 33% expresó estar “muy satisfecho” y el 67% “satisfecho”, lo que indica una buena recepción de los canales utilizados.
- Claridad en la información: El 33% se manifestó “muy satisfecho” y el 67% “satisfecho”, confirmando que los contenidos fueron comprensibles y pertinentes.
- Utilización del tiempo por parte del funcionario: El 100% de los encuestados se declaró satisfecho, lo que representa un indicador sólido de eficiencia y respeto por el tiempo de los participantes.

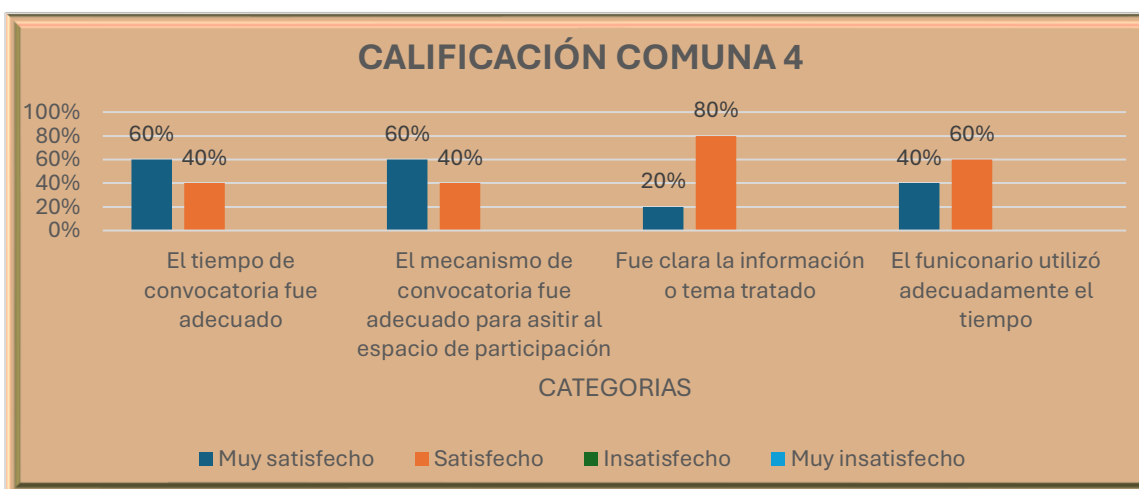
Este caso reafirma la efectividad de las estrategias implementadas en la comuna 1 y puede servir como referencia para replicar buenas prácticas en otras zonas con menor percepción positiva.

Cuadro 7: Encuestas de Satisfacción Calificación Comuna 4 (Frecuencias)

CALIFICACIÓN COMUNA 4					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
El tiempo de convocatoria fue adecuado	3	2	0	0	5
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para asistir al espacio de participación	3	2	0	0	
Fue clara la información o tema tratado	1	4	0	0	
El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo	2	3	0	0	

Ibidem

Gráfico 8: Porcentaje Comuna 4



Caso Comuna 4

En la comuna 4 se aplicaron cinco encuestas de satisfacción, correspondientes a los barrios Flora Industrial y Calima. Los resultados reflejan una percepción positiva en todas las variables evaluadas, destacando los siguientes porcentajes:

- Tiempo de convocatoria: El 60% de los encuestados se manifestó “muy satisfecho” y el 40% “satisfecho”. No se registraron respuestas en la categoría de insatisfacción.
- Mecanismos de convocatoria: Se repite la misma distribución porcentual, con un

BARRIOS	
COMUNA 04	BARRIOS
	FLORA INDUSTRIAL
	CALIMA

60% “muy satisfecho” y un 40% “satisfecho”, lo que indica consistencia en la percepción sobre la efectividad de los canales utilizados.

- Claridad de la información: El 80% de los participantes se declaró “satisfecho” y el 20% “muy satisfecho”, evidenciando una comunicación clara y pertinente por parte del equipo facilitador.
- Tiempo utilizado por el funcionario: El 60% valoró este aspecto como “satisfecho” y el 40% como “muy satisfecho”, lo que confirma una gestión adecuada del tiempo durante las sesiones de capacitación.

Estos resultados consolidan una percepción favorable en la comuna 4, con indicadores que respaldan la calidad de la intervención y el compromiso institucional con el fortalecimiento comunitario.

Cuadro 8: Encuestas de Satisfacción Calificación Comuna 5 (Frecuencias)

CALIFICACIÓN COMUNA 5 DATO PORCENTUAL					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
El tiempo de convocatoria fue adecuado	100%	0%	0%	0%	
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para	100%	0%	0%	0%	

asistir al espacio de participación					
Fue clara la información o tema tratado	100%	0%	0%	0%	
El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo	100%	0%	0%	0%	

Ibidem

Gráfico 9: Porcentaje Comuna 5



BARRIOS INTERVENIDOS	
COMUNA 04	BARRIOS
	LA RIVERA

Análisis por Comuna – Caso Comuna 5

En la comuna 5 se aplicaron cinco encuestas de satisfacción, todas reportadas en el proceso de consolidación. Los resultados reflejan una valoración excepcionalmente positiva en todas las variables evaluadas:

El 100% de los encuestados se manifestó “muy satisfecho” con los procesos de capacitación recibidos.

No se registraron respuestas en las categorías de “satisfecho” ni “insatisfecho”, lo que posiciona a la comuna 5 como una de las pocas con una valoración unánime y altamente favorable.

Este resultado destaca la efectividad de la intervención en este territorio y sugiere que las estrategias implementadas —tanto en convocatoria como en ejecución— fueron especialmente acertadas. La comuna 5 se convierte así en un referente de buenas prácticas para futuras acciones en otras zonas.

Cuadro 9: Encuestas de Satisfacción Calificación Comuna 11 (Frecuencias)

CALIFICACIÓN COMUNA 11					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
El tiempo de convocatoria fue adecuado	10	2	2	0	14
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para asistir al espacio de participación	7	5	2	0	
Fue clara la información o tema tratado	11	3	0	0	
El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo	11	3	0	0	

Ibidem

Gráfico 10: Porcentaje Comuna 11



BARRIOS INTERVENIDOS	
COMUNA 04	BARRIOS
	AGUABLANCA
	VILLA DEL SUR

Análisis por Comuna – Caso Comuna 11

En la comuna 11 se aplicaron un total de 14 encuestas de satisfacción, cuyos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva en todas las variables evaluadas:

- Tiempo de convocatoria: El 71% de los encuestados se manifestó “muy satisfecho” y el 14% “satisfecho”. No se registraron niveles significativos de insatisfacción en esta categoría.
- Mecanismos de convocatoria: El 50% expresó estar “muy satisfecho”, el 36% “satisfecho” y el 14% reportó insatisfacción. Aunque este último porcentaje es minoritario, representa una oportunidad de mejora en la estrategia de comunicación y convocatoria.
- Claridad de la información: El 79% de los participantes se declaró “muy satisfecho” y el 21% “satisfecho”, lo que evidencia una comunicación efectiva por parte del equipo facilitador.
- Tiempo utilizado por el funcionario: El 79% calificó este aspecto como “muy satisfecho” y el 21% como “satisfecho”, consolidando una percepción positiva sobre la gestión del tiempo durante las sesiones de capacitación.

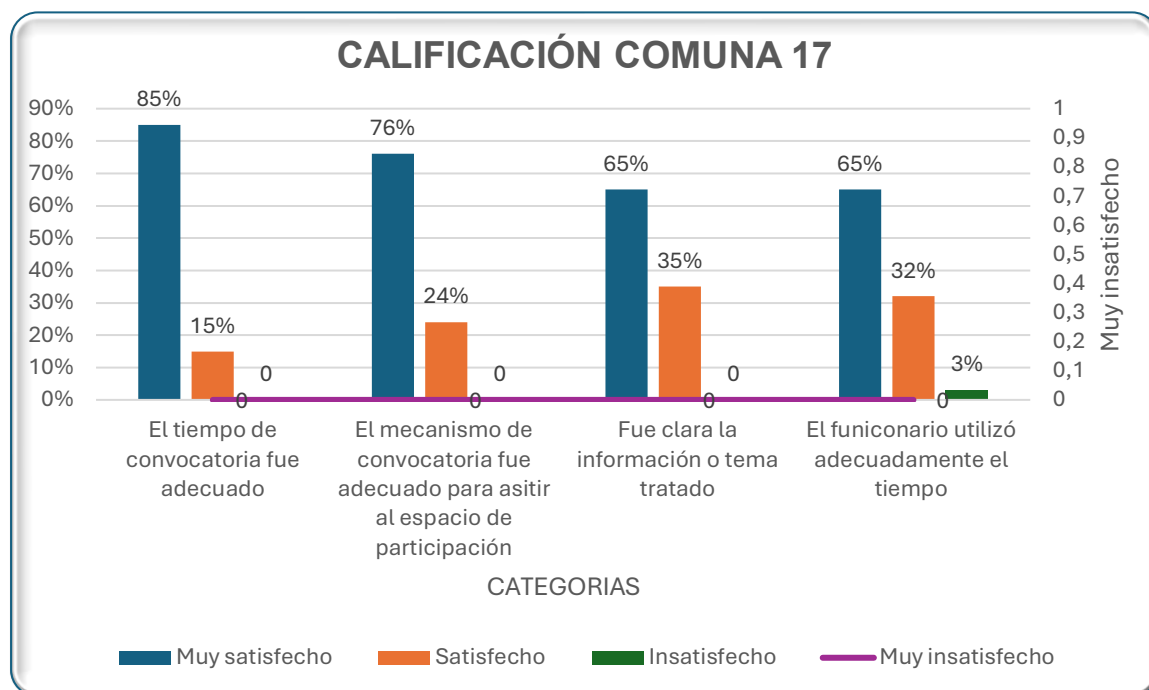
Estos resultados posicionan a la comuna 11 como un territorio con alta participación y valoración favorable, aunque con áreas puntuales que pueden ser fortalecidas para mejorar la experiencia de los usuarios.

Cuadro 10: Encuestas de Satisfacción Calificación Comuna 17 (Frecuencias)

CALIFICACIÓN COMUNA 17					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
El tiempo de convocatoria fue adecuado	29	5	0	0	34
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para asistir al espacio de participación	26	8	0	0	34
Fue clara la información o tema tratado	22	12	0	0	34
El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo	22	11	1	0	34

Ibidem

Gráfico 11: Porcentaje Comuna 17



Ibidem

BARRIOS INTERVENIDOS	
COMUNA 17	BARRIOS
	CANEY 4
	BOSQUES DEL LIMONAR
	GRAN LIMONAR
	CANEY 4-CAMINO REAL
	MORICHAL DEL CANEY
	INGENIO
	PRADOS LIMONAR
	LA PLAYA
	SAMANES DE GUADALUPE
	CIUDADELA COMFANDI
	QUINTAS DE DON SIMON
	1 DE MAYO
	SANTA ANITA
	PRADOS LIMONAR
	CIUDADELA COMFANDI
	SAN JOAQUIN
	CAMELIAS

Análisis por Comuna – Caso Comuna 17

La comuna 17 se posiciona como el territorio con mayor número de barrios intervenidos, lo cual guarda relación directa con su extensión y densidad poblacional, al contar con más de 20 barrios. En total, se aplicaron 34 encuestas de satisfacción, cuyos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva en todas las variables evaluadas:

- Tiempo de convocatoria: El 85% de los encuestados se manifestó “muy satisfecho” y el 15% “satisfecho”, sin registros de insatisfacción.
- Mecanismos de convocatoria: El 76% calificó como “muy satisfecho” y el 24% como “satisfecho”, evidenciando una buena recepción de los canales utilizados.
- Claridad de la información: El 65% se declaró “muy satisfecho” y el 35% “satisfecho”, lo que indica una comunicación efectiva por parte del equipo facilitador.

Tiempo utilizado por el funcionario: El 65% valoró este aspecto como “muy satisfecho”, el 32% como “satisfecho” y un 3% reportó insatisfacción, porcentaje marginal pero relevante para ajustes futuros.

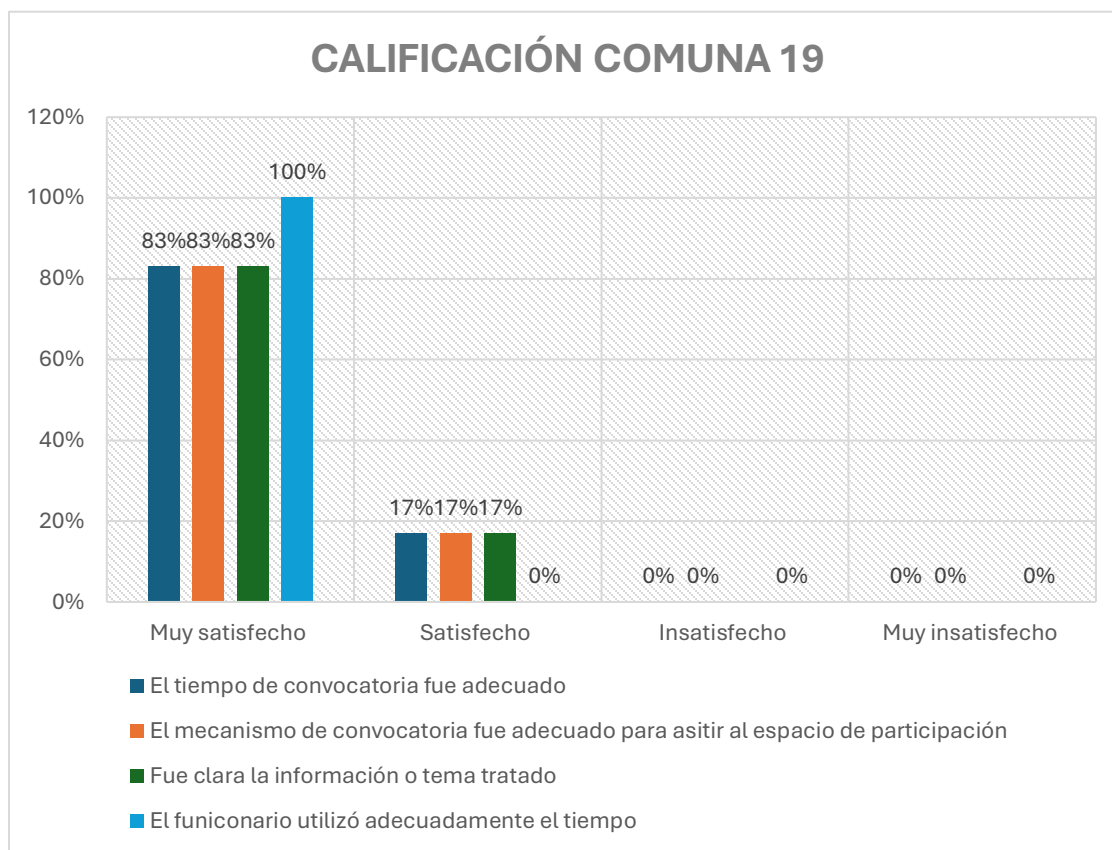
Estos resultados consolidan a la comuna 17 como un territorio estratégico en términos de cobertura y percepción positiva, con indicadores que respaldan la calidad de la intervención y permiten identificar oportunidades puntuales de mejora.

Cuadro 11: Encuestas de Satisfacción Calificación Comuna 19 (Frecuencias)

CALIFICACIÓN COMUNA 19					
CATEGORIAS	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total encuestas
El tiempo de convocatoria fue adecuado	8	1	0	0	9
El mecanismo de convocatoria fue adecuado para asistir al espacio de participación	8	1	0	0	
Fue clara la información o tema tratado	8	1	0	0	
El funcionario utilizó adecuadamente el tiempo	9	0	0	0	

Ibidem

Gráfico 11: Porcentaje Comuna 19



BARRIOS INTERVENIDOS	
COMUNA 19	BARRIOS
	MIRAFLORES
	JOAQUIN PAZ BORRERO
	CONSEGUROS
	CHMPAÑACH

Ibidem

Análisis por Comuna – Caso Comuna 19

En la comuna 19 se intervinieron cuatro barrios, con un total de nueve encuestas de satisfacción aplicadas. Los resultados reflejan una percepción altamente positiva en todas las variables evaluadas:

- Tiempo de convocatoria: El 83% de los encuestados se manifestó “muy satisfecho” y el 17% “satisfecho”.
- Mecanismos de convocatoria: El 83% calificó como “muy satisfecho” y el 17% como “satisfecho”.
- Claridad de la información: El 83% se declaró “muy satisfecho” y el 17% “satisfecho”.
- Tiempo utilizado por el funcionario: El 100% de los encuestados valoró este aspecto como “muy satisfecho”, consolidando una percepción excelente sobre la atención recibida.

Estos resultados posicionan a la comuna 19 como un territorio con alto nivel de satisfacción y efectividad en la ejecución de las actividades de capacitación.

Recomendaciones Preliminares

Tras el análisis integral de los resultados, se destacan las siguientes recomendaciones:

- Ampliar la cobertura territorial: Aunque los niveles de satisfacción son altos (superiores al 70% en todas las variables), la intervención sigue siendo limitada. No se cuenta con datos de 15 comunas (2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 20, 21, 22) ni de corregimientos, salvo La Buitrera. La comuna 15 solo reporta un barrio intervenido, sin datos gráficos consolidados.
- Fortalecer el enfoque diferencial: Aunque se incluyeron variables asociadas al enfoque diferencial en las encuestas, estas no fueron sistematizadas ni procesadas en el análisis. Es fundamental incorporar esta dimensión para comprender mejor las necesidades específicas de los distintos grupos poblacionales y garantizar una atención inclusiva.
- Consolidar buenas prácticas: Comunas como la 5, 17 y 19 muestran niveles de satisfacción superiores al 90%, lo que sugiere que las estrategias aplicadas en estos territorios pueden ser replicadas en zonas con menor cobertura o percepción.
- Reconocimiento institucional: Las observaciones cualitativas recogidas en las encuestas destacan el profesionalismo y compromiso de los funcionarios, lo cual fortalece la imagen institucional de EMCALI y genera confianza en los procesos de participación.