



SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
OFICINA DE PLANEACIÓN
PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS

INFORME ENCUESTAS SATISFACCIÓN
DE CONTRATISTAS

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



PERSONERÍA DE MEDELLÍN

PRESENTACIÓN

El presente informe busca identificar el relacionamiento que tiene la entidad con sus partes interesadas, tal es el caso de los contratistas, teniendo presente que son fundamentales en el proceso de generación de valor y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La entidad semestralmente realiza mediciones para conocer la percepción, grado de satisfacción y expectativas de este grupo de interés por medio de encuestas a contratistas activos, los resultados permitirán identificar los focos de gestión positivos y los de mejora.

OBJETIVO

Determinar la percepción que tienen los contratistas por medio de las encuestas, constituyéndose en una herramienta que permita tomar decisiones para el mejoramiento continuo, tendiente a generar ambientes apropiados para el desarrollo de sus actividades.

DESARROLLO DEL INFORME

Estos son los resultados generales de la medición realizada en el segundo semestre de 2023.

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



Resultados

PREGUNTAS	EXCELENTE	%	REGULAR	%	DEFICIENTE	%	Total	Total %
¿Cómo califica la claridad del contrato y los trámites del mismo?	14	87%	2	13%	0	0%	16	100%
¿Cómo califica su contrato en relación a su duración y remuneración?	9	56%	6	37%	1	7%	16	
¿Cómo ha sido la comunicación durante la ejecución del contrato?	13	81%	3	19%	0	0%	17	
¿Cómo califica el respaldo que le ofrece el Sistema de Gestión de la Calidad en la prestación de sus servicios?	13	81%	3	19%	0	0%	16	

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



GRÁFICA

De acuerdo a la muestra de 16 contratistas encuestados, para una población de 218, se obtuvieron los siguientes resultados :

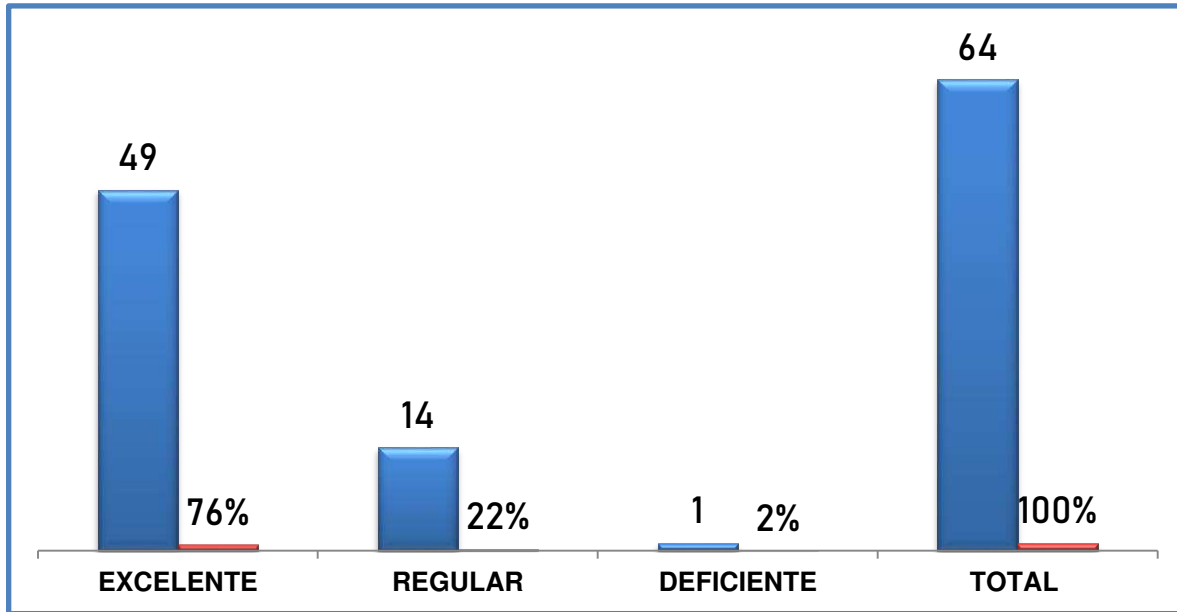
- ☐ 16 encuestas realizadas, por 4 preguntas incluidas, para un total de 64 respuestas

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

~~JMARIN Tarea: 93110~~



COMPARATIVO SEMESTRE ANTERIOR

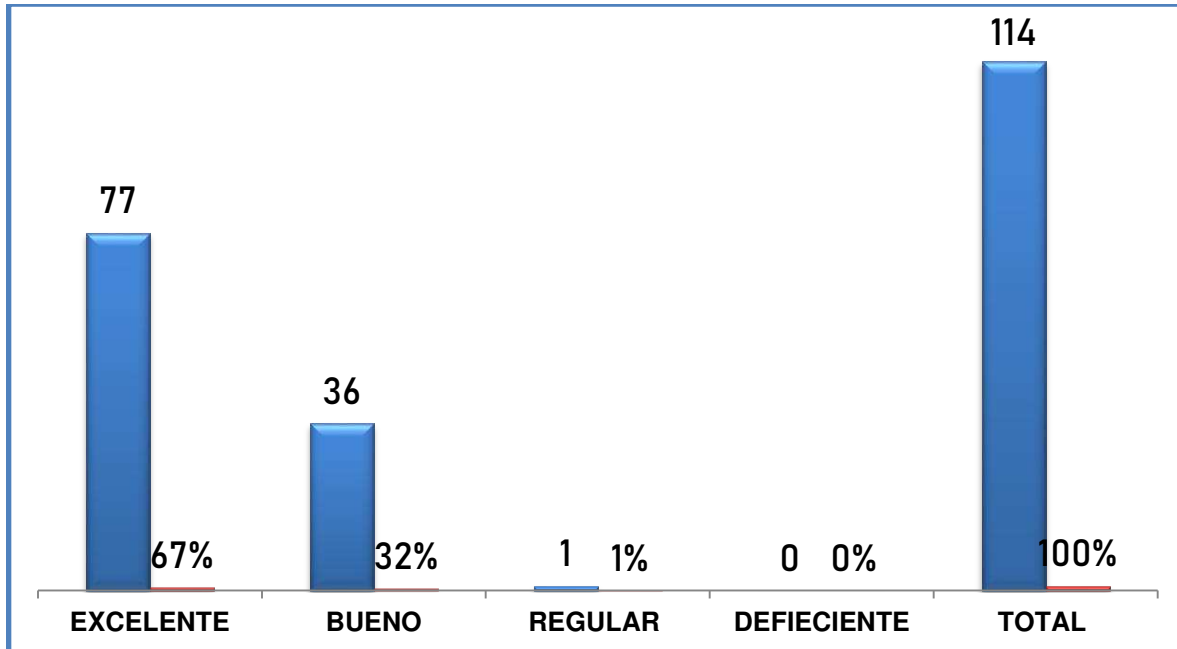
En el periodo anterior 19 encuestas se realizaron, por 6 preguntas incluidas, para un total de 114 respuestas

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	F MSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



Se evidencia que la calificación “EXCELENTE” es la variable más significativa en ambos semestres, igualmente se destaca la calificación “BUENA” en el primer semestre, debido a que en el segundo semestre este criterio se omitió.

Además, se puede observar que las calificaciones “REGULAR” obtuvo un aumento, al pasar del 1% al 14% en el periodo evaluado, asimismo, se identifica para dicho periodo un porcentaje del 2% en el criterio de calificación “DEFICIENTE” el cual en el anterior semestre no se presentó.

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	F MSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



Las calificaciones desfavorables en este semestre se presentaron debido a observaciones por parte de los contratistas, tales como:

- *“Poca Claridad al momento de pedir información en el Sistema de Gestión”*
- *“No es claro y considerado, bajan los honorarios y con la misma carga laboral, y los tiempos de los contratos son muy cortos, además, entre contrato y contrato hay una espera hasta de 4 meses, injusto”.*
- *“Duración de los contratos es muy corta”*
- *“Duración del contrato”*
- *“Los tiempos de contratación – duración del contrato son cortos, de igual manera el valor de los honorarios, podría ser mejor y teniendo en cuenta que en ocasiones se hacen contratos por periodos muy cortos y en el nuevo mes se toman descansos y se retoman días de inicio el pago de seguridad social se debe hacer por un valor mayor a la retribución para no tener problemas en trámites de cobro, lo cual reduce aún más los honorarios”.*
- *“Deberían ser los contratos más extensos, más largos, y no tanta demora de hasta 4 meses para continuar, debería haber más consideración con los contratistas”.*
- *En cuanto a los trámites de los contratos se podría mirar la opción de que fueran más reducidos en la espera por parte de gestión contractual, es decir, solicitan la documentación y se demoran mucho tiempo para contratar, y por el tema del contrato en cuanto a duración y remuneración, los contratos a 6, 4 meses generan mayor inestabilidad e incertidumbre para los contratistas, además entre contrato y contrato existe mucha demora, adicional la baja e honorarios sin justificación”.*

CONCLUSIONES

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	F MSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



Una vez efectuado el análisis de las 16 encuestas practicadas a la población que elevó un total de 64 respuestas, se puede concluir que:

- Los contratistas en general tienen un nivel de satisfacción del 76% (99% correspondiente al periodo anterior) con respecto a la claridad y los trámites del contrato, existe buena comunicación durante la ejecución del mismo, y se sienten respaldados por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Sin embargo, se denotan algunas situaciones referentes con la duración y remuneración en los contratos, las cuales arrojan un porcentaje “REGULAR” “DEFICINTE” del 24%

- Es pertinente que acorde al presente informe, se tomen las acciones adecuadas con el propósito de disminuir manifestaciones desfavorables por parte de los contratistas.
- En términos generales se evidencia un grado de satisfacción por parte de los encuestados, lo cual permite que los mismos desarrollen sus actividades de la manera más apropiada y efectiva.

Cordialmente,

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	F MSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD			
Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47			
Línea Gratuita: 018000941019			
Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA
 Jefe Oficina de Planeación.

Anexo: ficha técnica

FICHA TÉCNICA

1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta.
2 TAMAÑO DE LA MUESTRA: Se realizaron 16 encuestas a través del muestreo aleatorio simple establecido en la entidad.
3. NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS: Un total de cuatro (4) preguntas por encuesta
4. MARGEN DE ERROR: i: 10%
5. NIVEL DE CONFIANZA: 90%

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



MUESTREO ALEATORIO SIMPLE		Z=1,96 (a=0,05) o Z=2,58 (a=0,01)
Tamaño muestral 16 $n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$		1,96
		p (frecuencia esperada del parámetro)
		0,05
		i (error que se prevee cometer)
		0,1
		Población
		218

n	Tamaño muestral
N	Tamaño de la población, número total de historias.
Z	Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para $\alpha = 0,05$ y 2,58 para $\alpha = 0,01$.
p	Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar la opción más desfavorable ($p=0,5$), que hace mayor el tamaño muestral.

Se deben diferenciar los dos rangos de FRECUENCIA ESPERADA DEL PARÁMETRO (p) y ERROR QUE SE PREVÉ COMETER (i), así:	
MONTO POBLACIÓN	RANGOS A UTILIZAR

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	F MSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110



CITese : 20230101418014E
20/12/2023 13:58:34

20230101418015EI
20/12/2023 13:59:46

q	1-p (Si p=30%, q=70%)
i	Error que se prevé cometer. Por ejemplo, para un error del 10%, introduciremos en la fórmula el valor 0,1. Así, con un error del 10%, si el parámetro estimado resulta del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para $\alpha = 0,05$) de que el parámetro real se sitúa entre el 70% y el 90%. Vemos, por tanto, que la amplitud total del intervalo es el doble del error que introducimos en la fórmula.

Para población de 1 hasta 1000 (incluido):	$p = 0.05$ $i = 0.10$
Para población de 1001 hasta 10.000 (incluido):	$p = 0.10$ $i = 0.10$
Para población de 10.001 en adelante:	$p = 0.05$ $i = 0.05$

JMARIN

Tarea: 93110

PROYECTÓ: Julied Marín Restrepo		REVISÓ: Oscar Franco Echavarría	
CODIGO	FMSP007	VERSION	10
RESOLUCION	570	VIGENCIA	21/12/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

JMARIN Tarea: 93110