



**INFORME DE SATISFACCIÓN ORGANIZACIONES DESTINATARIAS DE NUESTROS
SERVICIOS
SEGUNDO SEMESTRE 2023**



**Personería Distrital
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS
NOVIEMBRE 2023**

MABOTERO

Tarea: 93151

<i>JMARIN Tarea: 93151</i>		REVISÓ:	
PROYECTÓ:		VERSION	11
CODIGO	F MSP007	VIGENCIA	10/11/2022
RESOLUCION	804		
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			



INTRODUCCIÓN

La Personería Distrital de Medellín consciente de la importancia de conocer la percepción que tienen los grupos de interés respecto a la experiencia de atención y servicios prestados, ha definido mecanismos, así como, canales de comunicación para medir la satisfacción de éstos, en aras de la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la gestión. En el presente informe se da cuenta del grado de satisfacción de las organizaciones usuarias de servicios de la entidad, durante el segundo semestre del año 2023.

Los resultados presentados fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario *FMSP010 Encuesta a la satisfacción de otras entidades*, el cual fue desarrollado de manera telefónica y con el apoyo, tanto de correo electrónico, como de la herramienta digital Google Forms. Este tuvo como propósito, conocer la satisfacción de las organizaciones, para identificar fortalezas, así como oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

El formulario indaga por aspectos que permiten el seguimiento en relación a, claridad en la información suministrada sobre la capacidad para prestarles el apoyo interinstitucional, grado de comprensión respecto de las necesidades de su institución en cuanto al apoyo solicitado, oportunidad en la atención de su solicitud, calidad percibida en el servicio de prestado, mejora percibida a partir de la implementación del SGC, y la satisfacción general con la gestión e imagen de la Personería Distrital de Medellín. Para el periodo comprendido entre junio y noviembre del año en vigencia se realizó un total de cinco encuestas, aplicando la metodología de muestreo aleatorio simple (M.A.S.).

MABOTERO

Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151		REVISÓ:	
PROYECTÓ:		VERSION	11
CODIGO	FMSP007	VIGENCIA	10/11/2022
RESOLUCION	804		
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			



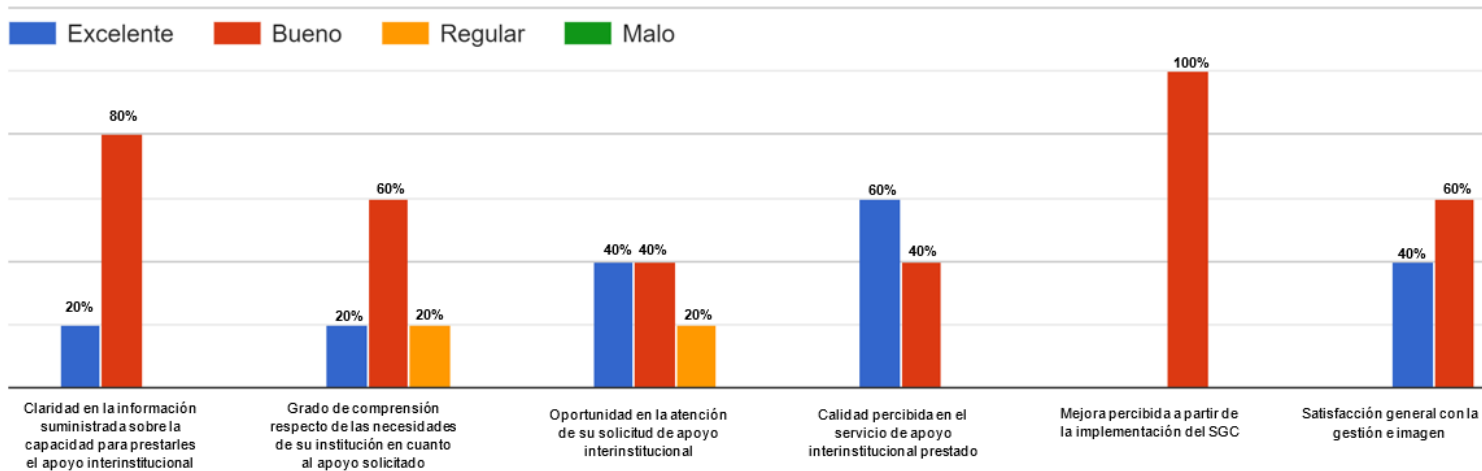
20240101439850EI

Personería
Distrital de Medellín

20/02/2024 12:25:59

CITese : 20230101419386EI

26/12/2023 11:44:14



Nombre o razón social de la organización	Apoyo prestado por la Personería Distrital de Medellín	Claridad en la información suministrada sobre la capacidad para prestarles el apoyo interinstitucional	Grado de comprensión respecto de las necesidades de su institución en cuanto al apoyo solicitado	Oportunidad en la atención de su solicitud de apoyo interinstitucional	Calidad percibida en el servicio de apoyo interinstitucional prestado	Mejora percibida a partir de la implementación del SGC	Satisfacción general con la gestión e imagen
Concejo de Medellín	Notificaciones	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
Corporación Corpo UNO Siempre Amigos	Capacitaciones	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
Junta Acción Comunal San Germán	Carro Móvil	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
Dormitorio Social Personas Mayores	Capacitaciones	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
Casa de Justicia El Bosque	Apoyo en prestación de servicios a usuarios	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno

MABOTERO

Tarea: 93151

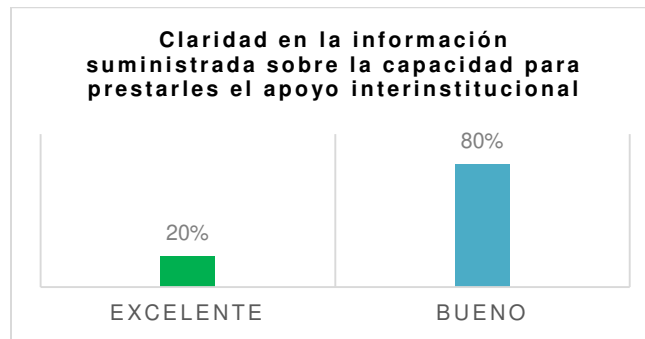
JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			



CITese : 20230101419386EI
26/12/2023 11:44:14

Claridad en la información suministrada sobre la capacidad para prestarles el apoyo interinstitucional



En el segundo semestre del año 2023, **las organizaciones encuestadas manifestaron una percepción positiva respecto a la claridad de la información suministrada para prestar el apoyo interinstitucional**, por parte de la Personería Distrital de Medellín. De acuerdo con los resultados, **el 20% califica este aspecto excelente y el 80% bueno**, dejando por fuera las valoraciones de regular, las cuales en el semestre anterior representaron el 14,28% de las participaciones.

Lo anterior, muestra la preocupación de la entidad por la mejora continua, así como, por facilitar la información necesaria y oportuna sobre la oferta institucional, de manera que se garantice el acceso a los servicios.

MABOTERO

Tarea: 93151

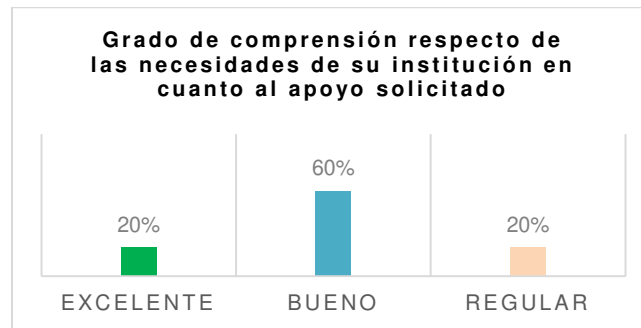
JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			



CITISE : 20230101419386EI
26/12/2023 11:44:14

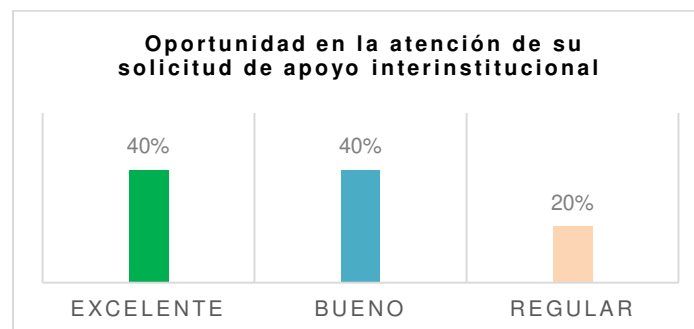
Grado de comprensión respecto de las necesidades de su institución, en cuanto al apoyo solicitado



El 80% de las organizaciones participantes de la encuesta expresan satisfacción con el grado de comprensión de la entidad respecto a las necesidades de su institución en el apoyo solicitado. En particular, el 20% califican este factor excelente y el 60%, bueno; sin embargo, aún el 20% de personas jurídicas usuarias de los servicios consideran que es regular.

En este sentido, es oportuno aunar esfuerzos para identificar y conocer las necesidades de las organizaciones a través de la generación de preguntas y análisis de datos que permitan profundizar en la información y adaptar las estrategias y actividades, de manera que se logren un cumplimiento óptimo en la atención de las demandas y expectativas, de acuerdo a las particularidades planteadas.

Oportunidad en la atención de su solicitud de apoyo interinstitucional



MABOTERO

Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
<p>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</p>			

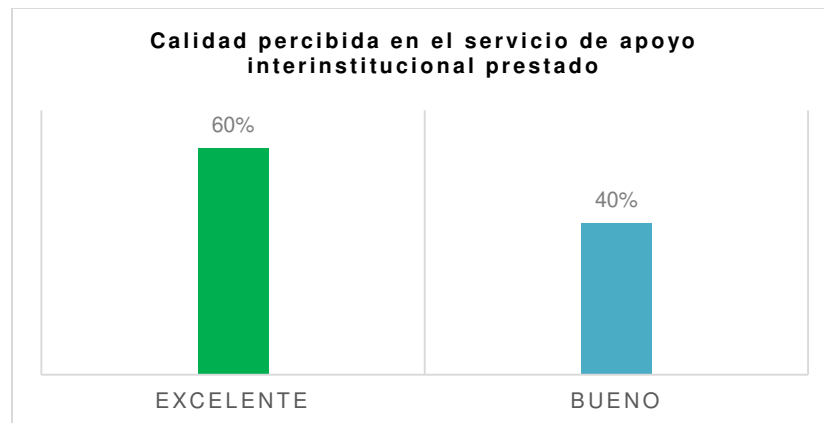


Tal como se visualiza en el gráfico, **el 80% de las organizaciones** usuarias participantes de la encuesta perciben que **los servicios brindados por la entidad durante el apoyo interinstitucional cumplen con el principio de oportunidad en la atención**, evidenciando que estas perciben la posibilidad real de acceso a la oferta y en un tiempo de respuesta oportuno.

En concreto, el 40% de las entidades calificó excelente este factor, el 40% consideró que es bueno, y un 20% lo percibe regular, de modo que es importante revisar con las entidades que reciben apoyo institucional los aspectos que incidieron en los resultados y establecer acciones de mejora, de manera que se alcancen niveles satisfactorios y óptimos.

Vale anotar que, en relación a este factor, la Casa de Justicia El Bosque manifiesta que es fundamental procurar mayor agilidad en los trámites prestados, teniendo en consideración que los usuarios que solicitan los servicios cuentan con múltiples problemáticas sociales.

Calidad percibida en el servicio de apoyo interinstitucional prestado



MABOTERO

Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

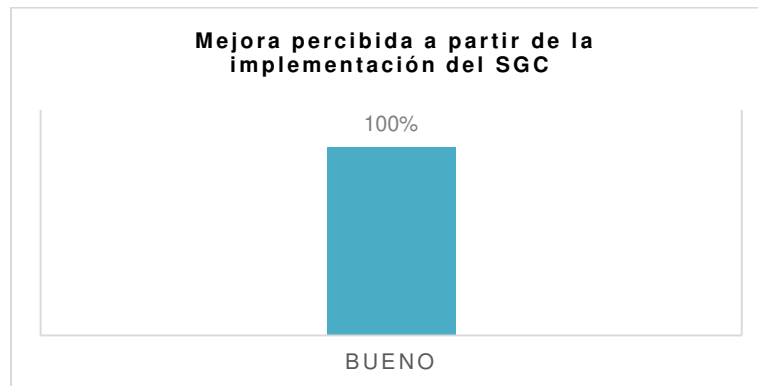


CITese : 20230101419386EI
26/12/2023 11:44:14

Según los datos recopilados, **el 100% de las entidades destinatarias de los servicios** de la Personería Distrital de Medellín que participaron en la cuesta, **perciben que la calidad en el servicio de apoyo interinstitucional prestado es satisfactoria**. El 60%, valoran esta categoría excelente y el 40% restante, bueno.

Los datos, en comparación con semestre anterior muestran cambios positivos, pues para ese momento el 14,28% evaluó regular este factor.

Mejora percibida a partir de la implementación del SGC



En relación a la mejora percibida a partir de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería Distrital de Medellín, **el 100% de las organizaciones valoraron que es bueno**. En contraste, durante el primer semestre del año 2023, el 57,14% de las entidades participantes de la encuesta calificaron este aspecto bueno, el 28,57%, regular y el 14,28%, excelente. Así pues, es posible identificar de acuerdo a los resultados, que se presentaron mejoras en la apreciación de la contribución del SGC en la gestión de los procesos.

MABOTERO

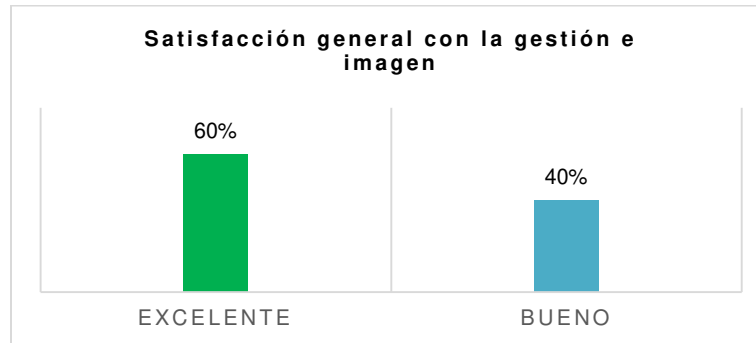
Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			



Satisfacción general con la gestión e imagen



En el segundo semestre del año 2023, **el 100% de las organizaciones perciben favorable la satisfacción general con la gestión e imagen de la Personería Distrital de Medellín**. Del total de entidades participantes de la encuesta, el 60% calificaron este factor excelente y el 40% restante, bueno. El desempeño de la gestión y los procesos contribuye con suficiencia a lo esperado, y es conveniente tomar acciones de mantenimiento para continuar con un cumplimiento óptimo.

CONCLUSIONES

- En el segundo semestre del año 2023, las organizaciones usuarias de los servicios de la entidad, participantes de la encuesta muestran un nivel de favorabilidad bueno en la satisfacción general respecto a la gestión e imagen de la Personería Distrital de Medellín. Así lo evidencian las valoraciones en este aspecto de excelente en el 60% de la muestra, y bueno en el otro 40% de las participaciones.
- Entre los factores evaluados con mejor percepción por parte de las entidades se encuentran la calidad percibida en el servicio, con la valoración de excelente en el 60% de las participaciones; así mismo, la mejora percibida en el proceso a partir de la implementación del SGC con una calificación de bueno en el 100%, y en la claridad de la información suministrada sobre la capacidad para prestación del servicio con la valoración bueno en el 80% de las opiniones.

MABOTERO

Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			



CITese : 20230101419386EI
26/12/2023 11:44:14

De manera que, los resultados obtenidos reflejan, satisfacción en cuanto a las características y condiciones del apoyo interinstitucional prestado, al igual que relación al leguaje utilizado al momento de dar respuesta la solicitud.

Por otra parte, se identifica como oportunidades de mejora el grado de comprensión respecto a las necesidades y la oportunidad en la atención de la solicitud, ambas con percepción de regular en el 20% de las organizaciones encuestadas. Es decir que, aunque en la gestión se avanza de manera continua por la garantizar la satisfacción, se encuentra oportuno fortalecer el tiempo que tarda la entidad en dar respuesta a las solicitudes, y en la lectura de las necesidades y expectativas de quienes reciben la atención.

- El ejercicio de recolección y análisis de información evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación entre los líderes de los procesos y equipos de trabajo, al igual que la respuesta oportuna por parte de estos a las solicitudes de información generadas desde la Oficina de Planeación. Esto con el propósito de lograr mejor sistematización de los datos, e identificar tanto fortalezas, como oportunidades de mejora.

OSCAR JOSÉ FRANCO ECHAVARRÍA
Jefe Oficina de Planeación

MABOTERO

Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
<p style="text-align: center;">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</p>			



CITese : 20230101419386EI
26/12/2023 11:44:14

ANEXOS

Anexo 1- Formulario encuesta

ENCUESTA A LA SATISFACI3N DE LOS PROVEEDORES PERSONERIA DISTRITAL DE MEDELLIN					
Fecha:					
Nombre o raz3n social del proveedor:					
Direcci3n:					
Tel3fono:					
Correo electr3nico:					
Nombre y cargo del encuestado:					
Nombre y cargo de quien realiza la encuesta:					
Califique los siguientes factores marcando con una "X" en EXCELENTE, BUENO, REGULAR O DEFICIENTE; que son determinantes en la gesti3n de la Personería Distrital de Medellín con sus proveedores					
1	Como califica la claridad sobre los requerimientos solicitados de sus productos o servicios	E	B	R	D
2	Como califica la claridad de la negociaci3n y los tramites de contrataci3n	E	B	R	D
3	Como califica la imparcialidad para llevar a cabo el proceso de selecci3n para la contrataci3n	E	B	R	D
4	Como califica la recepci3n y el trato de los funcionarios sobre su propuesta.	E	B	R	D
5	Como ha sido la comunicaci3n frente a las sugerencias con respecto a la calidad del servicios o productos que Usted entrega	E	B	R	D
6	Como califica la claridad y oportunidad para el trámite del pago por los servicios o productos que Usted entrega.	E	B	R	D
7	Como califica el respaldo que le ofrece el Sistema de Gesti3n de la Calidad en la negociaci3n de sus productos o servicios	E	B	R	D
OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:					

Autorizo de manera libre, expresa, voluntaria, y debidamente informada, como titular de los datos personales suministrados, para que la Personería de Medellín, realice el tratamiento respectivo, consistente en la recolecci3n, almacenamiento, uso, circulaci3n o supresi3n de los mismos y con la finalidad de procesar, validar, informar, requerir, o compartir informaci3n relevante sobre las características de los servicios, procesos, actividades comerciales de la Personería Distrital de Medellín; ó en virtud de la relaci3n contractual o legal vigente entre las partes, y con la necesidad de ejecutar los diferentes programas sociales y comerciales de la Entidad, notificar o facilitar el acceso a los servicios, realizar

PROYECTO:		REVISO:	
CODIGO	FMSPD11	VERSION	12
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

MABOTERO

Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151

PROYECTO:		REVISO:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			

CITese : 20230101419386EI
26/12/2023 11:44:14**Anexo 1- Formulario encuesta**

estudios contractuales, y para reportarlos a organismos de control o autoridad competente en ejercicio de sus funciones, previo requerimiento formal. Dicho tratamiento se podrá realizar como responsable o a través del encargado que indique la Personería Distrital de Medellín. Adicionalmente, entiendo que podré ejercer mis derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis datos personales, salvo los que requieran de acuerdo con la relación legal o contractual que tengo con la Personería de Medellín. Lo anterior, bajo el cumplimiento de su política de Protección de Datos, según lo reglamentado por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

AUTORIZA SI _____ **NO** _____

Nota: si bien, a la fecha de presentación del informe se encuentra vigente la versión 13 del formato FMSP011, implementada con la resolución 728 NOV 9 del 2023, para las encuestas aplicadas en el presente informe se utilizó el formulario en la versión 12. Ello, en tanto la convocatoria y cuestionario se llevo a cabo entre el 11 de octubre y el 7 de noviembre del presente año.

MABOTERO

Tarea: 93151

JMARIN Tarea: 93151

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
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			