

**INFORME DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES
SEGUNDO SEMESTRE 2023****Personería Distrital
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

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

MABOTERO

Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150		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 los proveedores de la entidad, en los procesos contractuales celebrados y/o ejecutados durante el segundo semestre del año 2023.

Los resultados presentados fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario *FMSP011 Encuesta a la satisfacción de proveedores*, 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, además de conocer la satisfacción de los agentes de bienes y servicios, dar cumplimiento al requisito 4.2. “*Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*” de la norma técnica ISO 9001: 2015, establecida en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El formulario indaga por aspectos que permiten el seguimiento en relación a, la claridad en solicitud de requerimientos y negociación, la imparcialidad para llevar a cabo el proceso de negociación, la comunicación con respecto a las sugerencias de calidad de los productos y servicios, y la oportunidad para el trámite de pago. Para el periodo comprendido entre junio y noviembre del año en vigencia se realizó un total de siete encuestas, aplicando la metodología de muestreo aleatorio simple (M.A.S.).

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas permiten evidenciar una satisfacción general promedio de los proveedores del 88%, lo cual muestra un grado de favorabilidad bueno. El 100% de las organizaciones participantes de la encuesta valoraron con una calificación de excelente la claridad de la negociación y trámites de contratación, la imparcialidad para llevar a cabo el proceso de contratación, la recepción y trato de los integrantes de la entidad sobre su propuesta, y el respaldo del SGC en la negociación de sus productos y servicios.

MABOTERO

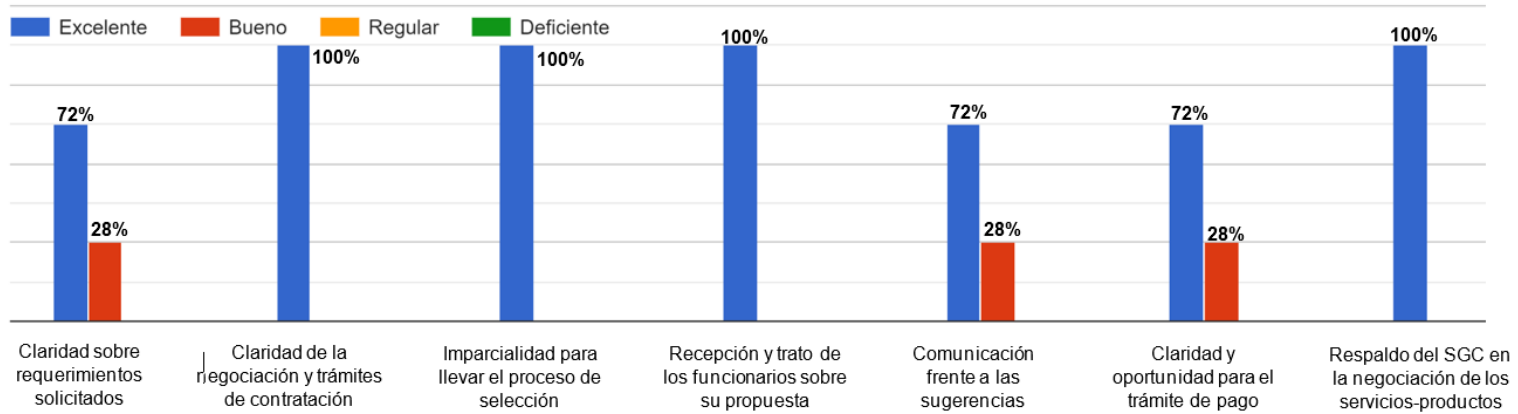
Tarea: 93150

JM MARIN Tarea: 93150		REVISOR:	
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 : 20230114193811
 Distrito de Medellín
 26/12/2023 11:41:11

20240101439927EI
 20/02/2024 13:34:18



MABOTERO

Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

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 : 2023016 141938151
 26/12/2023 11:41:11

20240101439927EI
 20/02/2024 13:34:18

Nombre o razón social del proveedor	Claridad sobre los requerimientos solicitados de los productos o servicios	Claridad de la negociación y los tramites de contratación	Imparcialidad para llevar a cabo el proceso de selección para la contratación	Recepción y trato de los funcionarios sobre su propuesta	Comunicación frente a las sugerencias con respecto a la calidad del servicios o productos que entrega	Claridad y oportunidad para el trámite del pago por los servicios o productos que entrega	Respaldo que le ofrece el SGC en la negociación de productos o servicios
INVERSIONES Y SUMINISTROS RL SAS	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
ASF SOLUCIONES S.A.S	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
COMUNICACIONES Y RELACIONES GLOBALES SAS	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
EVALUA SALUD IPS	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
COMFAMA	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
UNISABANETA	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente

MABOTERO

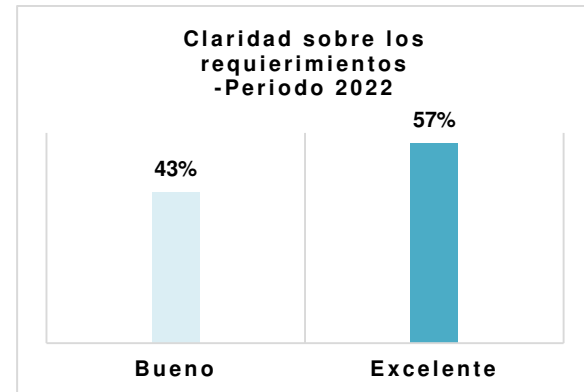
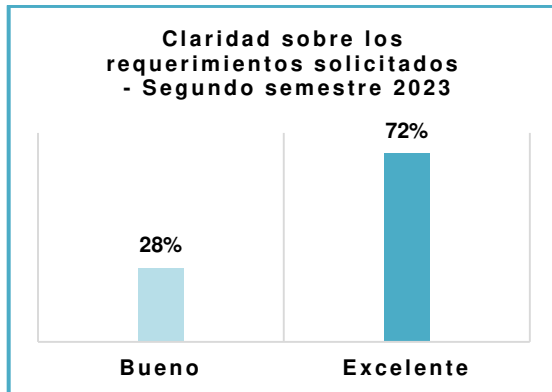
Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

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			



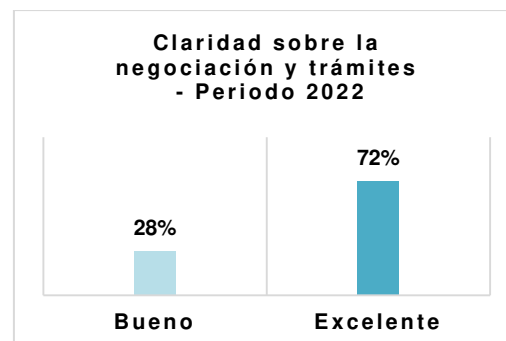
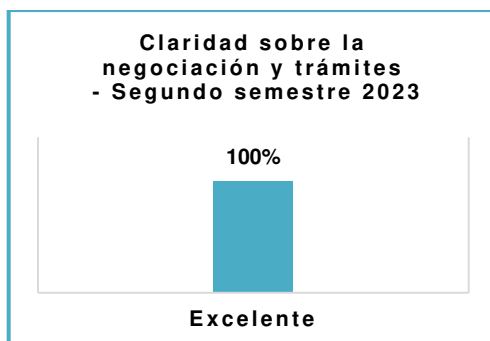
Claridad sobre los requerimientos solicitados de sus productos o servicios



De acuerdo con los datos recopilados, durante el segundo semestre del año 2023 el **100% de los proveedores encuestados se sienten satisfechos con la claridad frente a los requerimientos solicitados** de sus productos y/o servicios prestados a la entidad. Tal como se visualiza en el gráfico, el 72% de las organizaciones valoran este aspecto excelente y el 28% bueno, evidenciando que perciben una comunicación clara de los requisitos exigidos en el proceso de solicitud y presentación de la oferta.

Lo anterior, muestra en relación con el primer semestre del año en vigencia, que se mantiene la tendencia; e igualmente, en comparación con las cifras del periodo de gestión 2022 los resultados son similares, presentando un leve crecimiento en la actualidad.

Claridad sobre la negociación y los trámites de contratación



MABOTERO

Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

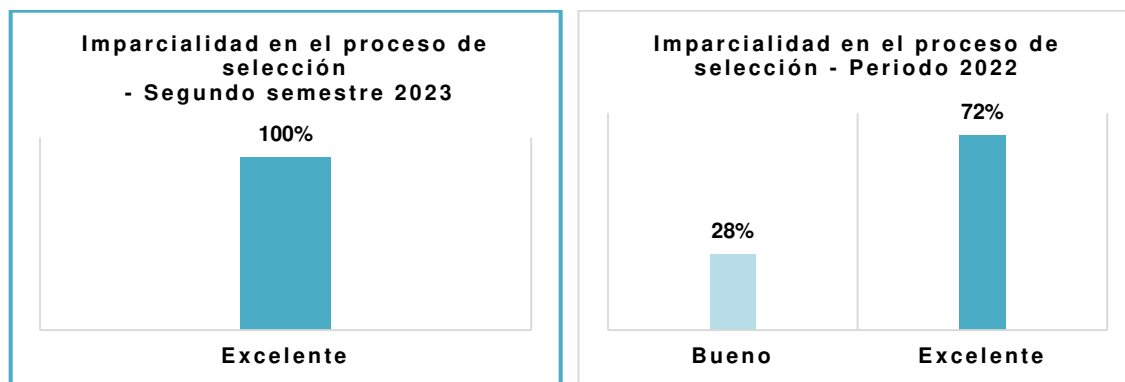
PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



En el segundo semestre del año 2023, **el 100% de los proveedores** participantes de la encuesta **valoraron que la claridad sobre la negociación y los trámites de contratación es excelente**. Esto refleja, que la entidad procura en la gestión contractual garantizar la principios y normatividad establecidos, y responde a lo esperado por las organizaciones que suministran bienes y/o servicios.

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas del año 2022 y durante el primer semestre del 2023, se observa que, si bien el grado de satisfacción respecto a los trámites de contratación y negociación es favorable, existe un margen de mejora, en tanto, en la anterior encuesta el 50% valoro el ítem como excelente y el otro 50%, bueno.

Imparcialidad para llevar a cabo el proceso de selección para la contratación



Los datos de las encuestas realizadas reflejan el compromiso de la Personería Distrital de Medellín en la promoción de una competencia en condiciones de igualdad de participación, transparencia y en procura de controlar la imparcialidad en los procesos de contratación. Durante el año 2023 **el 100% de los proveedores encuestados expresaron que la imparcialidad de la entidad para llevar a cabo el proceso de selección en la contratación es excelente**. De manera que, en relación al año 2022 incrementa.

MABOTERO

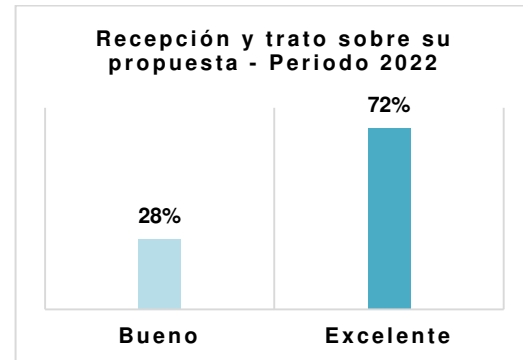
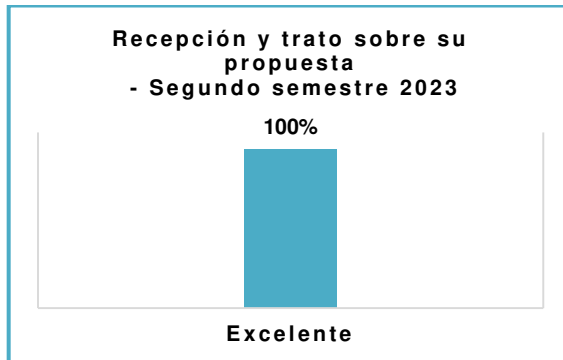
Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

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			



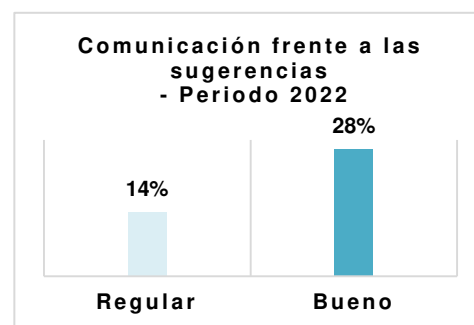
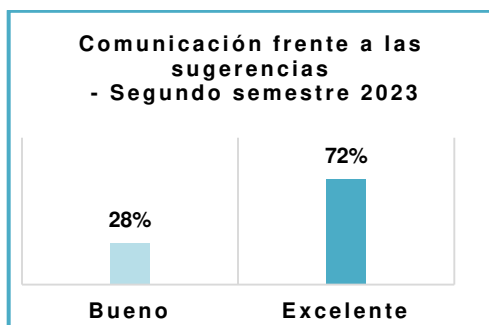
Recepción y trato de los funcionarios sobre su propuesta



Con una valoración de excelente en la recepción y trato, tanto de los funcionarios, como de los colaboradores de la entidad, el 100% de los proveedores participantes de la encuesta de satisfacción perciben una adecuada gestión de las relaciones.

Si bien, los resultados del semestre anterior y del año 2022 también fueron positivos, en relación a las anteriores cifras -el 88% de los proveedores calificaron como excelente este aspecto-, vale mencionar que se presentaron mejoras. Esto es importante, en tanto las buenas relaciones facilitan la transferencia de información y agilizan los procesos.

Comunicación frente a las sugerencias con respecto a la calidad del servicio o producto que entrega



MABOTERO

Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

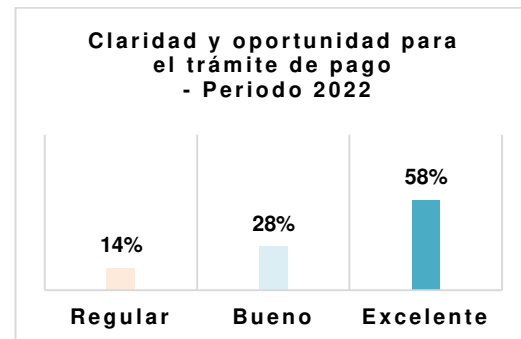
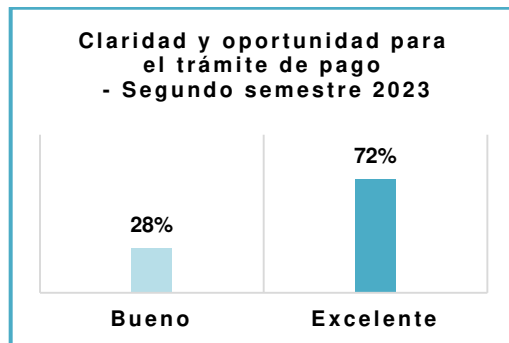
PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	11
RESOLUCION	804	VIGENCIA	10/11/2022
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



Según los datos recopilados, la comunicación frente a las sugerencias con respecto a la calidad del servicio o producto que entrega, para el segundo semestre del año 2023 continuo en 72% para una percepción de excelente y el 28%, bueno. Y en relación al año 2022, muestra un leve incremento, pues el 57% calificaron este ítem como excelente y el 43% como bueno.

Lo anterior, refleja el interés por la implementación de acciones hacia el mejoramiento continuo. Sin embargo, deja una invitación a el fortalecimiento de la comunicación en la retroalimentación respecto al producto y/o servicio, de manera que se construya confianza entre las partes, lo que puede conducir a un compromiso continuo con la calidad y satisfacción.

Claridad y oportunidad para el trámite del pago por los servicios o productos que entrega



En relación a la claridad y oportunidad para el trámite del pago por los servicios o productos que entrega, en el segundo semestre del año 2023 **continúa el crecimiento en el nivel de satisfacción**. Tal como se observa en el gráfico, **el 72% de proveedores participantes de la encuesta valoran como excelente este aspecto y el 28% restante, consideran que es bueno.**

En contraste, durante el año 2022 el 58% de las organizaciones encuestadas consideraron este aspecto como excelente, el 28% bueno y el 14% regular.

Cabe mencionar que los proveedores señalan como una oportunidad de mejora, efectuar una notificación al correo electrónico del pago de las facturas, con el propósito de sanear cartera y verificar las retenciones aplicadas.

MABOTERO

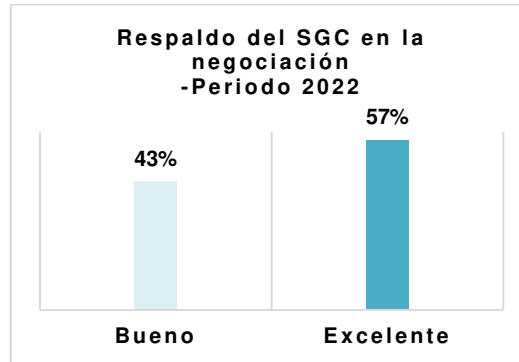
Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

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			



Respaldo que le ofrece el sistema de gestión de calidad en la negociación de sus productos o servicios



En el segundo semestre del año 2023, **el 100% de los proveedores calificaron como excelente el respaldo que ofrece el Sistema de Gestión de la Calidad en la negociación de sus productos o servicios.**

Pese a que las calificaciones en el semestre anterior y durante el año 2022 también fueron positivas en este asunto, se observan mejoras. Es de recordar que, en los resultados de la anterior encuesta el 37% de las organizaciones participantes consideraron que el respaldo del SGC en la negociación es excelente y el 63% lo calificaron bueno.

Los cambios logrados permiten evidenciar la apuesta por el mejoramiento continuo y la búsqueda de la Personería Distrital de Medellín por construir el SGC como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir el desempeño institucional en términos de calidad.

MABOTERO

Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

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			



CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los proveedores que celebraron y/o ejecutaron contratos con la Personería Distrital de Medellín en el año 2023, permiten evidenciar una satisfacción general con la gestión de los procesos contractuales. Así lo demuestra, las valoraciones de excelente en el 47% de los aspectos evaluados, y bueno en el 43% de los factores cuestionados.

En particular, las mejores calificaciones fueron para la claridad de la negociación y los trámites de contratación, la imparcialidad para llevar a cabo el proceso de selección, la recepción de la propuesta y el trato por parte de integrantes de la entidad, y el respaldo del Sistema de Gestión de la Calidad en la negociación.

- De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que, si bien el grado de satisfacción general respecto a los procesos contractuales de los proveedores en la entidad ha sido considerado favorable en el anterior semestre y en el periodo de gestión del año 2022, existe un margen de mejora en la percepción, del 86% de los factores evaluados. En este sentido, es importante continuar el fortalecimiento de los procesos y procedimientos, con el fin de no bajar el nivel y lograr un óptimo desempeño en la gestión.
- Según los resultados y las sugerencias, las oportunidades de mejora están encaminadas a fortalecer y promover una comunicación clara en los requerimientos solicitados, las sugerencias respecto al producto y/o servicio entregado y el trámite de pago. Implementar prácticas y herramientas para una comunicación asertiva, es fundamental para facilitar la transferencia de información, agilizar los procesos, afianzar la confianza y evitar contratiempos.

OSCAR JOSÉ FRANCO ECHAVARRÍA

Jefe Oficina de Planeación

MABOTERO

Tarea: 93150

JMARIN Tarea: 93150

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 : 20230101419381
26/12/2023 11:41:11

20240101439927E1

20/02/2024 13:34:18

ANEXOS

Anexo 1- Formulario encuesta

ENCUESTA A LA SATISFACIÓN DE LOS PROVEEDORES PERSONERIA DISTRITAL DE MEDELLIN					
Fecha:					
Nombre o razón social del proveedor:					
Dirección:					
Teléfono:					
Correo electrónico:					
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 gestión 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 negociación y los tramites de contratación	E	B	R	D
3	Como califica la imparcialidad para llevar a cabo el proceso de selección para la contratación	E	B	R	D
4	Como califica la recepción y el trato de los funcionarios sobre su propuesta.	E	B	R	D
5	Como ha sido la comunicación 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 Gestión de la Calidad en la negociación 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 recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos y con la finalidad de procesar, validar, informar, requerir, o compartir información relevante sobre las características de los servicios, procesos, actividades comerciales de la Personería Distrital de Medellín; ó en virtud de la relación 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	FMSPO11	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: 93150

JMARIN Tarea: 93150

PROYECTO:		REVISO:	
CODIGO	FMSPO07	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 : 20230101419381
26/12/2023 11:41:11



Personería
Distrital de Medellín

20240101439927EI

20/02/2024 13:34:18

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: 93150

JMARIN Tarea: 93150

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			