

**INFORME DE SATISFACCIÓN ORGANIZACIONES DESTINATARIAS DE NUESTROS
SERVICIOS
AÑO 2024**

**PROCESO
SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS**



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 año 2024.

Los resultados presentados fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario *Encuesta a la satisfacción de otras entidades*. 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, oportunidad en el servicio, cumplimiento de los objetivos, y si volvería a utilizar los servicios de la Personería Distrital de Medellín. Para el año comprendido 2024, se realizaron un total de 14 encuestas, aplicando la metodología de muestreo aleatorio simple (M.A.S.).

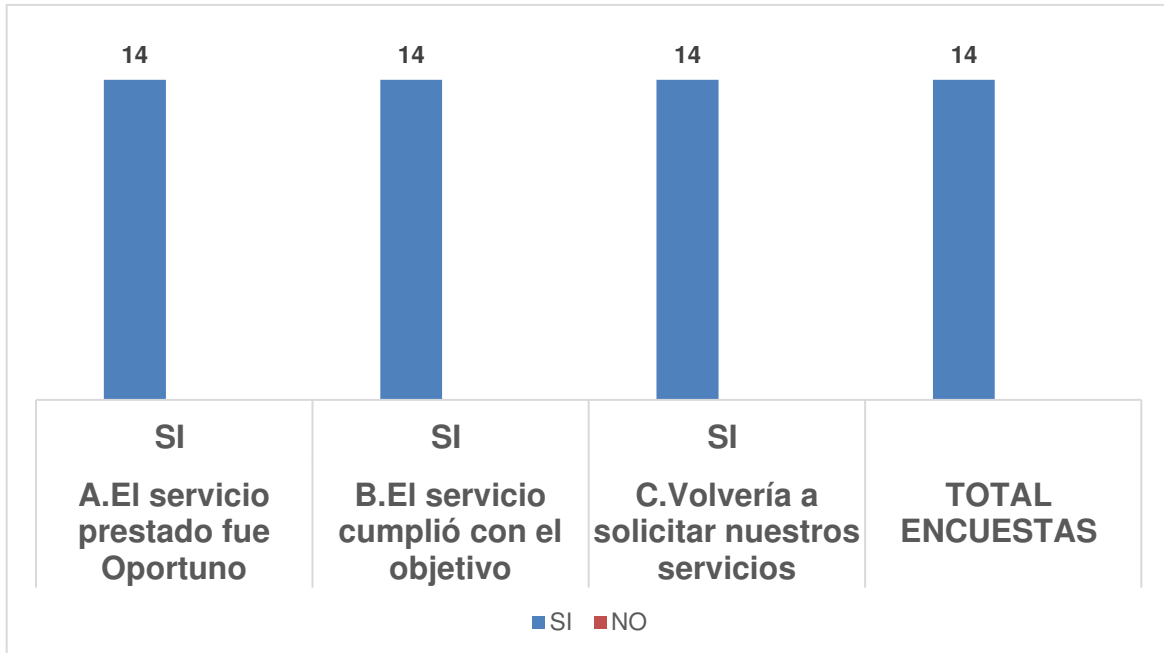
Las encuestas arrojaron los siguientes resultados:

Nombre o razón social de la organización	A. El servicio prestado fue Oportuno	B. El servicio cumplió con el objetivo	C. Volvería a solicitar nuestros servicios
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.	SI	SI	SI
Institución Educativa Republica de Honduras	SI	SI	SI
Institución Educativa Nuevo Horizonte.	SI	SI	SI



Institución Educativa Fátima Nutibara.	SI	SI	SI
I.E Monseñor Gerardo Valencia Cano	SI	SI	SI
I.E Gabriela Gómez Carvajal	SI	SI	SI
I.E San Juan Bautista de la Salle	SI	SI	SI
Defensoría del Pueblo	SI	SI	SI
Contraloría General de Antioquia	SI	SI	SI
Secretaría de Participación Ciudadana - Alcaldía Medellín	SI	SI	SI
Gerencia de Seguridad Alimentaria y Nutricional Maná	SI	SI	SI
Universidad Digital de Antioquia	SI	SI	SI
Secretaria de Participación Ciudadana - Gobernación de Antioquia	SI	SI	SI
Secretaria de educación - gobernación de Antioquia	SI	SI	SI
SI	14	14	14
NO	0	0	0

GRÁFICA



Como se observa en la gráfica anterior, el 100% de los usuarios encuestados, que solicitaron el servicio a la Personería Distrital de Medellín, respondieron de forma favorable, en cuanto a las preguntas formuladas en la encuesta.

COMPARATIVOS PERIODO ANTERIOR

Para esta anualidad evaluada, cabe mencionar, que no fue posible realizar comparativos con periodos anteriores, toda vez, que el formulario para ser diligenciado por los usuarios, y por motivos de mejorar la atención, presentó modificaciones en cuanto a la formulación de las preguntas y la cantidad en las mismas, lo anterior en aras de convertir la encuesta más esbelta, fácil y rápida para nuestros usuarios, teniendo en cuenta el no generar o causar desequilibrio referente al conocimiento que la entidad pretende saber sobre la percepción o el grado de satisfacción por parte de los usuarios.

Dichas preguntas referidas, no coinciden totalmente con las planteadas para el desarrollo del presente informe, lo que conlleva a no poder realizar el comparativo de manera paralela y equitativa y además, como siempre se ha venido realizando.

En consecuencia, para la presentación del próximo informe, se contará con la información adecuada para desarrollar los comparativos e identificar la trazabilidad del servicio ofrecido por la entidad.

CONCLUSIONES

- En ambos años 2023 - 2024, 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 75% de la muestra, y bueno en el otro 25% de las participaciones.

De manera que, los resultados obtenidos reflejan, satisfacción en cuanto a las características y condiciones del apoyo interinstitucional prestado, al igual que relación utilizada al momento de dar respuesta a las solicitudes requeridas por los usuarios.

Es importante estar muy atentos (a) a las solicitudes realizadas por los usuarios para continuar brindando servicios de calidad que le permitan a los usuarios cumplir con las necesidades y expectativas, y en el mismo sentido, ser punto de referencia y recomendación en la ciudad.



1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuestas.
2. TAMAÑO DE LA MUESTRA: se realizaron 14 encuestas, a través del método del muestreo aleatorio simple establecido por la entidad.
3. OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Verificar la percepción que las organizaciones con respecto a los servicios ofrecidos por la entidad, a fin de lograr a través de la mejora continua la satisfacción total de los mismos.
4. NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS: Un total de tres (3) preguntas
5. MARGEN DE ERROR: 0.05%
6. NIVEL DE CONFIANZA: 95%

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE		Z=1,96 (a=0,05) o Z=2,58 (a=0,01)
Tamaño muestral 8		1,96
	p (frecuencia esperada del parámetro)	
		0,05
	i (error que se prevee cometer)	
		0,1
	Población	
		75



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.
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.

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
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:	$p = 0.05$ $i = 0.05$

Atentamente,

JHON ENRIQUE RIOS GARCÍA

Líder de proceso

Satisfacción de las Partes Interesadas.

JM ARN - Tarea 109409