

**AÑO 2024
GESTIÓN JURÍDICA
PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS**

**INFORME ENCUESTAS SATISFACCIÓN
DE CONTRATISTAS**

PERSONERÍA DISTRITAL 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 de forma anual 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 año 2024.

Resultados

PREGUNTAS	EXCELENTE	%	REGULAR	%	DEFICIENTE	%	Total	Total %
-----------	-----------	---	---------	---	------------	---	-------	---------

JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	12
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



¿Cómo califica la claridad del contrato y los trámites del mismo?	18	72%	7	28%	0	0%	25	100%
¿Cómo califica su contrato en relación a su duración y remuneración?	11	44%	13	52%	1	4%	25	
¿Cómo ha sido la comunicación durante la ejecución del contrato?	17	68%	8	32%	0	0%	25	
¿Cómo califica el respaldo que le ofrece el Sistema de Gestión de la Calidad en la prestación de sus servicios?	20	80%	5	20%	0	0%	25	

GRÁFICAS

De acuerdo a la muestra de 25 contratistas encuestados, para una población de 202, se obtuvieron los siguientes resultados :

- 25 encuestas realizadas, por 4 preguntas incluidas, para un total de 100 respuestas

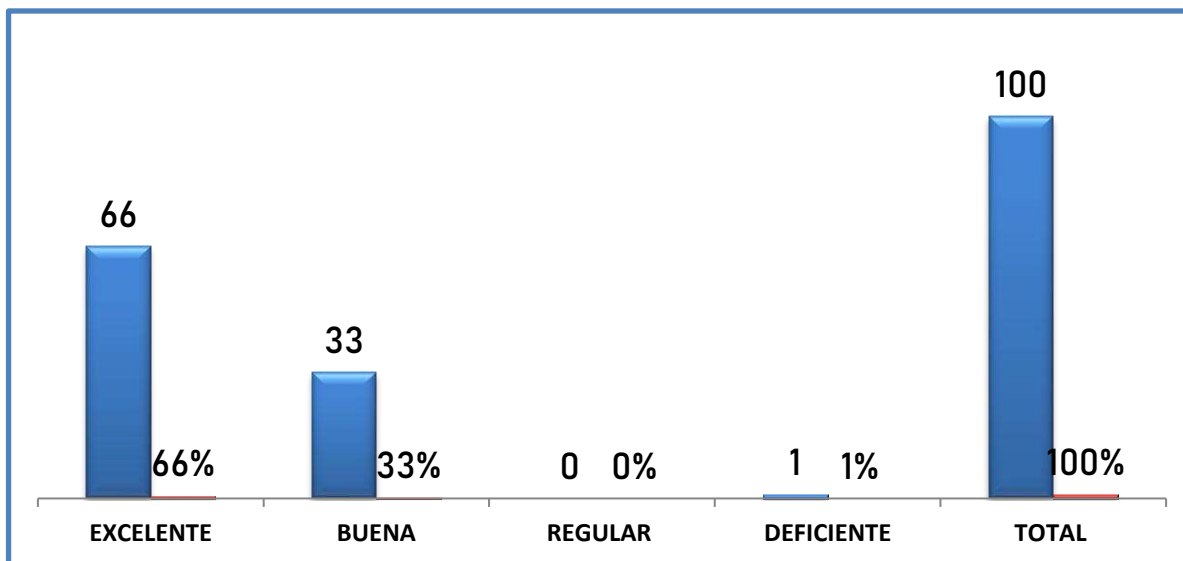
JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	12
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1





COMPARATIVO SEMESTRE ANTERIOR

En el periodo anterior 16 encuestas se realizaron, por 4 preguntas incluidas, para un total de 64 respuestas.

No se presentó la calificación regular para este periodo.

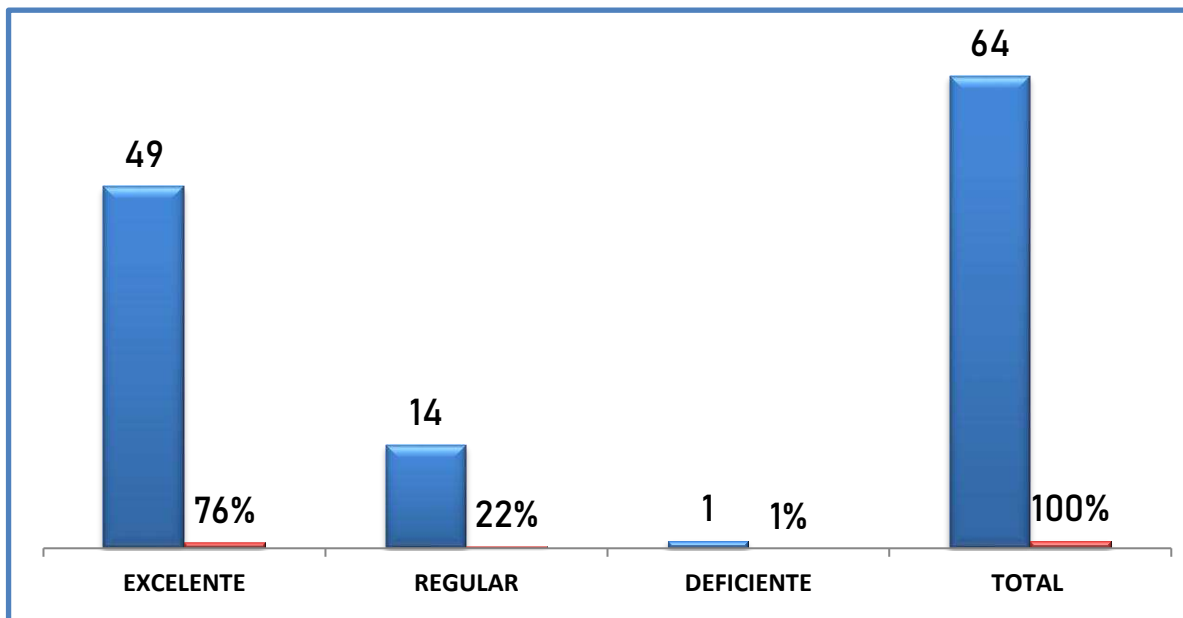
JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	12
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1





Se evidencia que la calificación “EXCELENTE” es la variable más significativa en ambos periodos, igualmente se destaca la calificación “BUENA” para los periodos evaluados.

Asimismo, se identifica para ambos periodos un porcentaje del 2% en el criterio de calificación “DEFICIENTE”.

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

- “La duración de los contratos es muy corta”
- “Duración del contrato genera inestabilidad laboral”
- “Los contratos deberían ser continuos, generan mucha inestabilidad e incertidumbre”

Al analizar el periodo anterior, se puede identificar que coinciden las manifestaciones negativas por parte de los contratistas encuestados, un caso a mencionar, dentro de los otros que existieron, es el que se relaciona a continuación:

- “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

JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	12
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



para los contratistas, además entre contrato y contrato existe mucha demora, adicional la baja e honorarios sin justificación”.

CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis de las 24 encuestas practicadas a la población que elevó un total de 100 respuestas, se puede concluir que:

- Los contratistas en general tienen un nivel de satisfacción del 99% (76% 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 “DEFICINTE” del 1%

- 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.
- Para este periodo evaluado la muestra arrojó un total de 16 encuestas a realizar, sin embargo, se amplió dicha muestra a 25 contratistas encuestados para generarla con mayor representatividad.

JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	12
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1



Cordialmente,



JHON ENRIQUE RIOS GARCÍA

Líder del proceso.

Satisfacción de las partes Interesadas.

Anexo: ficha técnica

FICHA TÉCNICA

1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta.
2 TAMAÑO DE LA MUESTRA: Se realizaron 25 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%

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

Z=1,96 (a=0,05) o Z=2,58 (a=0,01)

JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:	REVISÓ:
CODIGO	FMSP007
RESOLUCION	728
VERSION	12
VIGENCIA	9/11/2023
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	



N° SC735-1



	1,96
Tamaño muestral	p (frecuencia esperada del parámetro)
16	
	0,05
	i (error que se prevee cometer)
	0,1
	Población
	202

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):	$p = 0.10$ $i = 0.10$
	$p = 0.05$

JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	12
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



Para población de 10.001 en adelante:	$i = 0.05$
---------------------------------------	------------

JMARIN Tarea: 103408

PROYECTÓ:		REVISÓ:	
CODIGO	FMSP007	VERSION	12
RESOLUCION	728	VIGENCIA	9/11/2023
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			



N° SC735-1

