CITESE : 20260102008685EI
19/03/2026 10:38:30

INFORME ENCUESTAS SATISFACCIÓN DE CONTRATISTAS

PERSONERÍA DISTRITAL DE MEDELLÍN

AÑO 2025
PROCESO SATISFACCIÓN DE PARTES INTERESADAS
GESTIÓN JURÍDICA

JMARIN Tarea: 108697

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 2025.

CITESE : 20260102008685EI
19/03/2026 10:38:30

Resultados

PREGUNTAS	EXCELENTE	%	REGULAR	%	DEFICIENTE	%	Total	Total %
¿Cómo califica la claridad del contrato y los trámites del mismo?	27	96%	1	4%	0	0%	**28**	**100%**
¿Cómo califica su contrato en relación a su duración y remuneración?	24	85%	4	14%	0	0%	**28**	
¿Cómo ha sido la comunicación durante la ejecución del contrato?	28	100%	0	0%	0	0%	**28**	
¿Cómo califica el respaldo que le ofrece el Sistema de Gestión de la Calidad en la prestación de sus servicios?	28	100%	0	0%	0	0%	**28**	

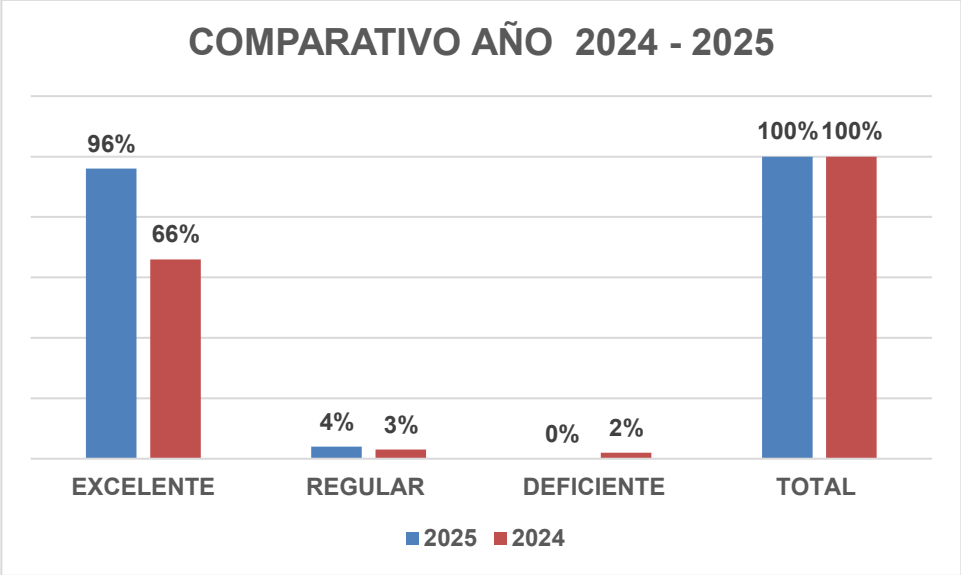
GRÁFICAS

De acuerdo a la muestra de 28 contratistas encuestados, para una población de 247, se obtuvieron los siguientes resultados :

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

¿Cómo califica la claridad del contrato y los trámites del mismo?

CITESE : 20260102008685EI
19/03/2026 10:38:30



COMPARATIVO SEMESTRE ANTERIOR

Análisis de resultados

En el año anterior 25 encuestas se realizaron, por 4 preguntas incluidas, para un total de 75 respuestas.

Al comparar los resultados entre los años 2024 y 2025, se evidencia una mejora significativa en la percepción de los contratistas frente a la claridad del contrato y los trámites asociados.

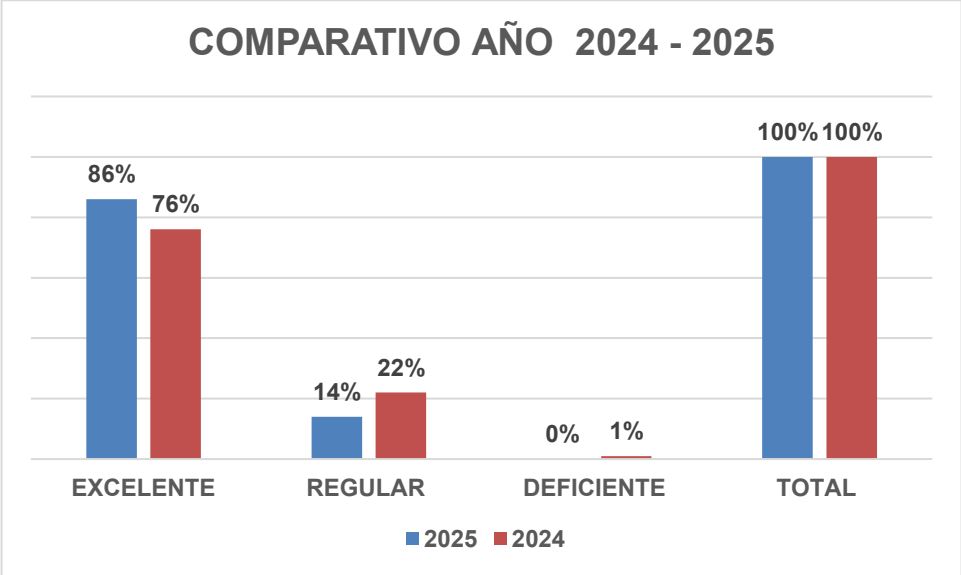
En 2024, el 66% de los encuestados calificó este aspecto como excelente, mientras que un 3% lo consideró regular y un 2% deficiente. Estos resultados indicaban oportunidades de mejora, especialmente en la reducción de percepciones negativas.

Para 2025, se observa un avance notable, con un 96% de calificación excelente, lo que representa un incremento de 30 puntos porcentuales respecto al año anterior. Adicionalmente, la calificación regular se ubica en 4%, y la opción deficiente desaparece completamente (0%), lo cual refleja una mejora sustancial en la experiencia de los contratistas.

Conclusión:
Los resultados evidencian una gestión efectiva en el fortalecimiento de la claridad contractual y de los trámites asociados, logrando no solo aumentar significativamente la satisfacción (excelente), sino también eliminar percepciones negativas (deficiente). Esto sugiere que las acciones implementadas han sido acertadas y han impactado positivamente la comprensión y experiencia de los contratistas.

Recomendación:
Se sugiere continuar con acciones de mejora que permitan sostener los altos niveles de satisfacción alcanzados y prevenir retrocesos en la percepción de los contratistas.

¿Cómo califica su contrato con relación a su duración y remuneración?



Al comparar los resultados de la encuesta de satisfacción de contratistas entre los años 2024 y 2025, se evidencia una mejora en la percepción frente a la duración y la remuneración de los contratos.

En 2024, el 76% de los contratistas calificó este aspecto como excelente, mientras que el 22% lo consideró regular y el 1% deficiente. Estos resultados mostraban un

nivel aceptable de satisfacción, aunque con una proporción importante de percepciones intermedias y una presencia mínima de insatisfacción.

Para 2025, se observa una evolución positiva, con un 86% de calificación excelente, lo que representa un incremento de 10 puntos porcentuales. Por su parte, la calificación regular disminuye al 14%, evidenciando una reducción de 8 puntos porcentuales. Asimismo, la categoría deficiente desaparece (0%), lo que indica la eliminación de percepciones negativas.

Conclusión:
Los resultados reflejan una mejora significativa en la percepción de los contratistas respecto a la duración y remuneración de sus contratos. El aumento en la calificación excelente y la eliminación de valoraciones deficientes sugieren que las condiciones contractuales han sido mejor valoradas en 2025, posiblemente como resultado de ajustes o mejoras implementadas por la entidad.

Recomendación:
Se recomienda mantener las condiciones que han favorecido este incremento en la satisfacción, así como continuar evaluando periódicamente la percepción de los contratistas para identificar oportunidades de mejora y garantizar la sostenibilidad de estos resultados positivos.

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

- *"A veces hay mucha documentación para vincular y también en algunas oportunidades la plataforma falla" "Duración del contrato genera inestabilidad laboral"*
- *"En ocasiones es intermitente el contrato, debería ser más extenso, mayor duración"*
- *"Sugerencia: de contratos con mayor duración"*
- *"Contratos que sean más continuos y que se adapten al incremento anual"*

Al analizar el periodo anterior, se puede identificar que coinciden las manifestaciones negativas por parte de los contratistas encuestados, un caso a mencionar.

¿Cómo ha sido la comunicación durante la ejecución del contrato? Y ¿Cómo califica el respaldo que le ofrece el Sistema de Gestión de la Calidad en la prestación de sus servicios?

Para las preguntas “¿Cómo ha sido la comunicación durante la ejecución del contrato?” y “¿Cómo califica el respaldo que le ofrece el Sistema de Gestión de la Calidad en la prestación de sus servicios?”, los resultados en los años 2024 y 2025 presentan un comportamiento sobresaliente y consistente.

En ambos periodos, el 100% de los contratistas calificó estos aspectos como excelente, sin registrarse valoraciones en las categorías regular o deficiente.

Conclusión:
Estos resultados evidencian un nivel óptimo de satisfacción por parte de los contratistas, lo que indica que la comunicación institucional durante la ejecución contractual ha sido clara, oportuna y efectiva. Asimismo, se destaca el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad como un soporte sólido en la prestación de los servicios, generando confianza y respaldo en los contratistas.

La estabilidad de estos resultados en ambos años demuestra la consolidación de buenas prácticas organizacionales y una gestión adecuada en estos componentes.

Recomendación:
Se recomienda mantener las estrategias y mecanismos implementados que han permitido alcanzar estos niveles de excelencia.

CONCLUSIONES

- Es pertinente que acorde al presente informe, se tomen las acciones adecuadas con el propósito de disminuir manifestaciones desfavorables por parte de los contratistas.

- Los resultados de la encuesta de satisfacción de contratistas en los años 2024 y 2025 reflejan un incremento generalizado en la percepción positiva respecto a los diferentes aspectos evaluados de la relación contractual con la entidad.

- Se observa una mejora notable en la claridad de los contratos y trámites, pasando de 66% de calificación excelente en 2024 a 96% en 2025, eliminando por completo las valoraciones deficientes. Asimismo, la percepción sobre la duración y remuneración del contrato también mejoró, aumentando de 76% a 86% la calificación excelente y desapareciendo las valoraciones deficientes.
- Por otra parte, los aspectos relacionados con la comunicación durante la ejecución del contrato y el respaldo ofrecido por el Sistema de Gestión de la Calidad mantienen niveles sobresalientes, con un 100% de calificación excelente en ambos años, lo que evidencia una gestión consolidada en estos componentes.
- En términos generales, los resultados reflejan la efectividad de las acciones implementadas para mejorar la experiencia de los contratistas, generando mayor confianza y satisfacción, así como la consolidación de buenas prácticas en comunicación, claridad contractual y apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se sugiere mantener y fortalecer las estrategias y actividades que han permitido estos avances, además de continuar monitoreando la satisfacción de los contratistas de manera periódica, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los resultados positivos y detectar oportunamente áreas de mejora futura.

CITESE : 20260102008685EI
19/03/2026 10:38:30

Cordialmente,

JHON ENRIQUE RIOS GARCÍA
Líder del proceso.
Satisfacción de las partes Interesadas.

Anexo: ficha técnica

FICHA TÉCNICA

De acuerdo con la muestra definida mediante el método anterior, se estableció un total de 17 encuestas. No obstante, con el fin de lograr una mayor representatividad, se aplicaron 28 encuestas a los contratistas, superando así el valor determinado por el muestreo aleatorio simple.

1. **TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Encuesta.
2 TAMAÑO DE LA MUESTRA: Se realizaron 28 encuestas a través del muestreo aleatorio simple establecido en la entidad.
3. NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS: Un total de cuatro (4) preguntas por encuesta

JMARIN Tarea: 108697

CITESE : 20260102008685EI
19/03/2026 10:38:30

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)
	1,96
Tamaño muestral	
17	p (frecuencia esperada del parámetro)
	0,05
	i (error que se prevee cometer)
	0,1
	Población
	247

n	Tamaño muestral
N	Tamaño de la población, número total de historias.
Z	Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para α =0,05 y 2,58 para α =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%)

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
	p = 0.05

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 α =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):	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