CITESE : 20260102050190EI
11/05/2026 11:42:10

Personería
Distrital de Medellín

INFORME DE SATISFACCIÓN ORGANIZACIONES DESTINATARIAS DE NUESTROS SERVICIOS

AÑO 2025

PROCESO

SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS

JMARIN Tarea: 109033

Personería
Distrital de Medellín

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 2025.

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 2025, 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

JMARIN Tarea: 109033

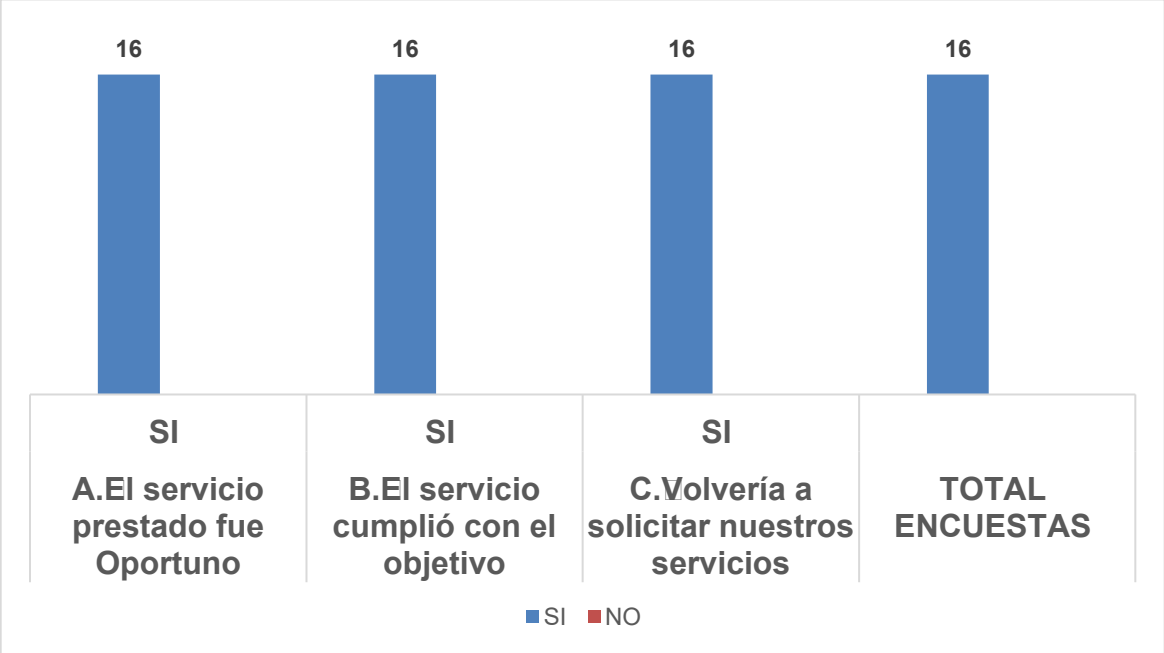
Personería
Distrital de Medellín

INSTITUCION EDUCATIVA CENTRO FORMATIVO DE ANTIOQUIA -CEFA	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA LA MILAGROSA	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA ANTONIO RICAURTE	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA LOLA GONZALEZ	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA FEDERICO OZANAM	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA REPUBLICA DE HONDURAS	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA MARIA MONTESSORI	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA BELLO HORIZONTE	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA DOCE DE OCTUBRE	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA INEM JOSE FELIX DE RESTREPO	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA ALCALDIA DE MEDELLIN	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA ANTONIO DERKA - SANTO DOMINGO	SI	SI	SI
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	SI	SI	SI
INSTITUCION EDUCATIVA RODRIGO ARENAS BETANCUR	SI	SI	SI
REGISTRADURÍA ESPECIAL DE MEDELLÍN	SI	SI	SI
SI	16	16	16
NO	0	0	0

JMARIN Tarea: 109033

Personería
Distrital de Medellín

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

Los resultados evidencian un nivel de satisfacción sobresaliente en ambos periodos evaluados. Tanto en el año anterior como en el año actual, el 100% de los encuestados manifestó conformidad respecto a:

- La oportunidad en la prestación del servicio.
- El cumplimiento de los objetivos del servicio.
- La intención de volver a solicitar los servicios ofrecidos.

Adicionalmente, se observa un incremento en el número de participantes de la encuesta, pasando de 14 personas en el año anterior a 16 en el año actual, lo que representa un aumento del 14,3% en la participación.

JMARIN Tarea: 109033

Personería
Distrital de Medellín

El mantenimiento del 100% de favorabilidad y satisfacción, aun con un mayor número de encuestados, demuestra:

- Consistencia en la calidad del servicio prestado.
- Alta capacidad de respuesta y cumplimiento institucional.
- Confianza por parte de los usuarios.
- Sostenimiento de estándares positivos de atención y efectividad.

El aumento en la cantidad de respuestas favorables también puede interpretarse como un fortalecimiento en la percepción positiva del servicio y una estabilidad en los procesos de atención.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas durante ambos periodos permiten evidenciar un desempeño altamente positivo en la prestación del servicio, manteniendo un nivel de satisfacción y favorabilidad del 100% en todos los aspectos evaluados. Esto demuestra que los usuarios perciben el servicio como oportuno, efectivo y alineado con las expectativas y necesidades planteadas.

Al comparar los resultados con el año anterior, se identifica además un incremento en el número de personas encuestadas, pasando de 14 a 16 participantes. Este aumento en la participación fortalece la validez de los resultados obtenidos y permite concluir que la percepción positiva del servicio no solo se mantiene, sino que logra sostenerse aun cuando existe una mayor cantidad de usuarios evaluando la atención recibida.

El hecho de que el total de los encuestados manifieste que volvería a solicitar los servicios refleja un alto nivel de confianza y fidelización hacia la organización. Este indicador es especialmente relevante, ya que evidencia que la experiencia de los usuarios fue satisfactoria y que existe una percepción favorable frente a la calidad, cumplimiento y efectividad de la atención brindada.

JMARIN Tarea: 109033

Personería
Distrital de Medellín

Asimismo, los resultados permiten inferir que los procesos implementados para la prestación del servicio han sido adecuados y eficientes, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la relación con los usuarios. La continuidad de estos resultados positivos sugiere que las estrategias de atención, seguimiento y respuesta han generado impacto favorable y estabilidad en los niveles de satisfacción.

Finalmente, este análisis comparativo evidencia la importancia de mantener las buenas prácticas actualmente implementadas, así como continuar promoviendo acciones de mejora continua que permitan conservar los altos estándares de calidad alcanzados. Aunque los resultados son sobresalientes, el seguimiento permanente de la percepción de los usuarios seguirá siendo fundamental para identificar oportunidades de fortalecimiento y garantizar la sostenibilidad de estos niveles de satisfacción en futuros periodos de evaluación.

ANEXO 1 - FICHA TÉCNICA

1. **TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:** Encuestas.
2. **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** se realizaron 16 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%

JMARIN Tarea: 109033

Personería
Distrital de Medellín

6. NIVEL DE CONFIANZA: 95%

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE	Z=1,96 (a=0,05) o Z=2,58 (a=0,01)
	1,96
Tamaño muestral	
15	p (frecuencia esperada del parámetro)
	0,05
	i (error que se prevee cometer)
	0,1
	Población
	94

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

JMARIN Tarea: 109033

Personería
Distrital de Medellín

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

Atentamente,

JHON ENRIQUE RIOS GARCÍA
Líder de proceso
Satisfacción de las Partes Interesadas.

JMARIN Tarea: 109033