

# INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Julio a Diciembre de 2024

Responsable de Aprobación:

JUAN DAVID MONTOYA V.

Presidente

GABRIEL ARTURO VANEGAS

Secretario General

Elaborado por:

Patricia Carvajal Vargas

Líder de la Calidad

Sabaneta – Medellín -Antioquia

Enero de 2025

## INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

El Concejo Municipal de Sabaneta, realiza el reporte consolidado como resultado de la tabulación de las encuestas aplicadas en la vigencia 2024, en cuanto a la satisfacción con los servicios internos y externos.

La satisfacción acumulada fue de 100%, para éste segundo semestre, la meta propuesta por la entidad se encuentra estimada en el 80%. Sobrepasamos la meta propuesta gracias al compromiso del presidente del Concejo Ángel Fabricio Henao, los Corporados y funcionarios asegurando la prestación de un servicio acorde a las necesidades de la ciudadanía en general.

Para medir el grado de satisfacción de los servicios entregados a la comunidad y desarrollados por Concejo Municipal de Sabaneta, durante el primer semestre del año, se aplicaron 120 encuestas digitales y físicas, a usuarios internos y externos.

A continuación, se relacionan la cantidad total de encuestas diligenciadas en el proceso de Participación Ciudadana:

TEMA	ENCUESTAS APLICADAS
AULA ABIERTA, CÁTEDRA DE LA PAZ, SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	284

Para el segundo semestre se realizaron con las instituciones educativas y con la comunidad espacios de Aula Abierta y Cátedra de la Paz, con los funcionarios, contratistas y corporados la Revisión Gerencial, logrando una sensibilización sobre los programas que se llevan a cabo desde el Concejo Municipal de Sabaneta.

## Metodología

Para la vigencia 2024, se implementó un Modelo de Encuesta digital, a través de QR lo que propició mejores resultados y agilidad en la captura de información de las encuestas aplicadas a los usuarios internos y externos de la Corporación. Se propusieron tres preguntas que consolidan la información puntual sobre la capacitación:

El Facilitador Tenia Dominio de la Información?

**La Información Recibida Aporta a sus Tareas Cotidianas?**

**La Logística de la Capacitación fue Apropiaada?**

Las preguntas descritas nos ayudarán con las variables de Calidad, Oportunidad y Cobertura e Impacto de las capacitaciones que se realicen, valoradas en una escala de 1 a 5, entendiendo que de 1 a 3, es usuarios insatisfecho y de 4 a 5, usuario Satisfecho.

Para el informe que se presenta a continuación se recibieron insumos de los siguientes programas del proceso de Participación Ciudadana: AULA ABIERTA, CATEDRA DE LA PAZ, de los cuales, la información es consolidada por Gestión de la Calidad.

### CAPACITACIÓN INTERNA

El Concejo Municipal de Sabaneta, aplicaron encuestas, para los programas del proceso de Participación Ciudadana: Aula abierta y Cátedra de la paz.

**Aula Abierta:** Establecida según Acuerdo 13 del 7 de Septiembre 2.005, con el propósito de promover y debatir las políticas a través de la realización de seminarios, foros, talleres, diplomados y demás actividades académicas, en educación no formal, sobre temas que conciernen a la comunidad.

**Cátedra de la Paz:** Establecida según Acuerdo 14 del 7 de Septiembre 2.010, los educandos podrán exponer, debatir, y proponer temas desde la óptica de su edad, desarrollando su criticidad y ofreciendo soluciones a la problemática comunitaria local, de las cuales se tomará atenta nota por parte del Concejo para asuntos de trámite ante la Administración Municipal y de aquellos propios de la Corporación.

Los temas principales de Cátedra de la Paz fueron presentados en las Instituciones Educativas del Municipio de Sabaneta, los temas principales de Aula Abierta se realizaron en el Recinto del Concejo Municipal y se explicó a los asistentes principalmente el funcionamiento.

## ALGUNAS IMÁGENES



INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO DE SABANETA  
CÁTEDRA DE LA PAZ



AULA ABIERTA

## CONCLUSIONES

Atendiendo las directrices del presidente Angel Fabricio Henao su gestión frente a los programas del proceso de Participación Ciudadana: Aula abierta, cátedra de la paz; generaron gran motivación en los asistentes, especialmente los estudiantes de las Instituciones Educativas del Municipio en las diferentes actividades y espacios de formación programados para la vigencia 2024.

La satisfacción total alcanzada en los diferentes servicios que presta la entidad fué del 100%, para éste promedio se tuvieron en consideración los programas del proceso de Participación Ciudadana.

El resultado alcanzado, refleja el compromiso del Presidente del Concejo y su equipo de trabajo en la mejora continua al interior de los procesos y de la entidad, de manera integral, permitiendo a los usuarios internos y externos un diálogo directo con el Concejo Municipal de Sabaneta.