	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

Medellín, 12/11/2022



<i>Para:</i> MARTHA YOLIMA FIGUEROA ARGOTE	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
<i>De:</i> LILIANA MARIA MARULANDA PABÓN	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: INFORME SERVICIO AL CIUDADANO - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN-PQRSDF:

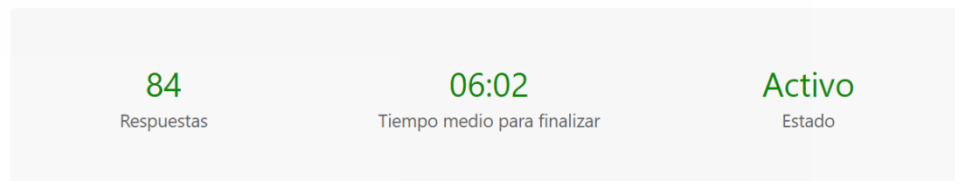
### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN- PQRSDF: "Buenas prácticas o dolor de cabeza"

**Fecha de realización de la encuesta:** noviembre 10 de 2022

**Cantidad de asistentes registrados:** 138 asistentes

**Cantidad de ciudadanos que respondieron la encuesta:** 84 asistentes

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN- PQRSDF: "Buenas prácticas o dolor de cabeza"



**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)



	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

La presente encuesta se enfocó al análisis del servicio prestado durante la actividad realizada de PQRSDF en la Semana de la Cultura del Control, se llevó a cabo la mañana de este jueves 10 de noviembre a las 10:00 am en el auditorio de la entidad.

La conferencia, PRQRSDF: buenas prácticas o dolor de cabeza, estuvo a cargo de Jorge Enrique Londoño de la Cruz, de la Gobernación de Antioquia y el abogado de control disciplinario interno, Jaime Alberto Marín Morales de Indeportes Antioquia.

La encuesta se elaboró por medio de código QR que permitió más facilidad para el acceso a ella por parte de los invitados y además se evita el uso del papel aportando a la política establecida en la entidad.

En la encuesta se recolectaron datos de los ciudadanos invitados al evento, con la previa autorización de datos personales indicada en esta y la cual todos aceptaron indicando “Si”



### Protección de datos personales.

*En Indeportes Antioquia, ponemos a disposición de la todas las personas, la siguiente información pública, dando cabal cumplimiento a la Ley 1712 de 2014*

*En los términos de la Ley 1581 de 2012, manifiesto expresamente que autorizo, de manera libre, previa y voluntaria, al Instituto Departamental de Deportes de Antioquia a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí a través de este formato, de acuerdo con las Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales establecidos por la entidad y que puede visibilizar en la página web en el siguiente enlace. <https://www.indeportesantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/11.-Politica-de-Seguridad-Digital.pdf>*

### RESPUESTAS OBTENIDAS.

Las preguntas 1, 2, y 3, corresponden a la información de los datos de contacto de los funcionarios y contratistas que diligenciaron la encuesta, podrá ser visualizada en la base de datos adjunta al informe con las respuestas detalladas de la encuesta.







**Indeportes Antioquia**  
 calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
[www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)

CO-SC5133-1

### ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

[Más detalles](#)[Información](#)





 Excelente	55
 Buena	29
 Regular	0
 Mala	0

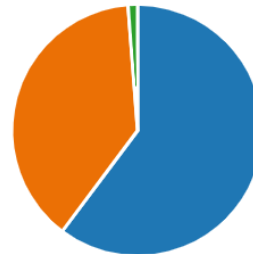


El 65% de las personas respondieron **Excelente** para esta pregunta, un 35% consideró que fue **Buena**.

### Claridad de la información recibida respecto a invitación y tema a tratar en la actividad.

[Más detalles](#)[Información](#)

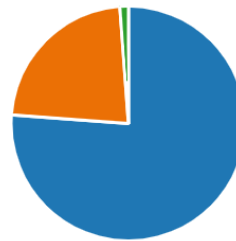
 Excelente	50
 Buena	32
 Regular	1
 Mala	0



Frente a la claridad de la información recibida, un 60% de las personas respondió **"Excelente"**, un 39% manifiesta que fue buena y un 1% la considero **"Regular."**

**Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional o ponente que le brindo información o participo de la exposicion.**[Más detalles](#)[Información](#)

● Excelente	64
● Buena	19
● Regular	1
● Mala	0








Un 76% de las personas respondió **"Excelente"**, un 23% considero que el manejo del tema por parte del profesional fue "bueno", y un 1% manifestó como **"Regular"**

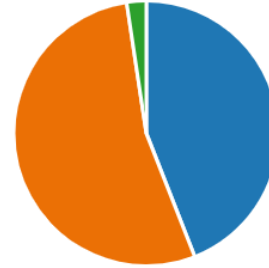
La siguiente pregunta recoge los comentarios que presentaron los participantes frente a la anterior, indican respecto al conocimiento y manejo del tema de los ponentes.

- ♥ Mejor manejo del tiempo para los ponentes
- ♥ Seguir con estas charlas interesantes
- ♥ Excelente todos los temas expuestos en la capacitación
- ♥ Importante la sensibilización
- ♥ Realizar más proceso de atención al usuario
- ♥ Muy buena claridad sobre el tema de PQRSDf
- ♥ Importante enfoque directo en INDEPORTES
- ♥ Hacerlo de manera más espontanea para que llegue de mejor manera el público al cual va dirigida
- ♥ sugiero que se nos esté actualizando sobre todo lo relacionado a las PQRSDf

La totalidad de las respuestas podrán verificarlas en la base de datos adjunta al informe con las respuestas detalladas de la encuesta.





**Cumplimiento del horario estipulado para el evento o actividad a la que asistió.**[Más detalles](#) Información

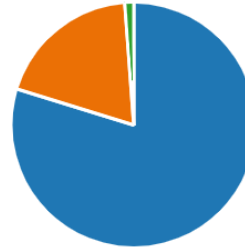
 Excelente	37
 Buena	45
 Regular	2
 Mala	0



El 54% de las personas respondieron **Excelente** para esta pregunta, el 44% considero que fue **“Buena”** y un 2% lo calificó como **“regular”**.

**Califique si el trato brindando por el personal de la entidad que lo atendió(contratistas y/o funcionarios) , fue amable y respetuoso.**[Más detalles](#) Información





 Excelente	67
 Bueno	16
 Regular	1
 Malo	0

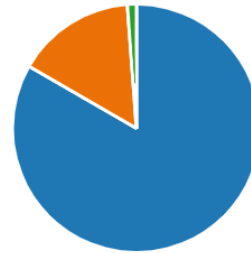


El 80% de las personas respondieron **Excelente** para esta pregunta, el 19%, lo considero como **“Bueno”**, y un 1% lo califica **“Regular”**.

¿Qué tan probable es que usted pueda poner en práctica las enseñanzas aprendidas en esta jornada?.

[Más detalles](#) Información





 Muy probable	70
 Probable	13
 Algo probable	1
 Improbable	0



El 83% de las personas respondieron “**Muy probable**” para esta pregunta, un 15% considera **probable**”, y un 1% lo manifiesta “**Algo probable**”.

¿Los Temas desarrollados fueron pertinentes e informativos?.

[Más detalles](#) Información

 Completamente de acuerdo	72
 De acuerdo	12
 En desacuerdo	0
 Completamente en desacuerdo	0



Un 86% de las personas respondieron “**Completamente de acuerdo**”, y un 14% estuvieron “**De acuerdo**” con los temas desarrollados.

### ¿Conoce el procedimiento para la gestión de PQRSDF?.

[Más detalles](#)[Información](#)

● Si	79
● No	5




El 95% de las personas respondieron **Si** para esta pregunta, un 5% indican No conocer el procedimiento de PQRSDF.

### En la siguiente pregunta se cuestionó: **¿Qué dificultad ha presentado en la gestión de PQRSDF?**

Se obtuvieron las siguientes respuestas:

- ♥ Las multidependencia o que requieren respuestas de varias áreas. No es los responsables de cada tema por área.
- ♥ Es difícil encontrar información antigua con relación a certificados de capacitaciones
- ♥ En el proceso de revisión
- ♥ Se enruta en ocasiones por la ruta que no es o a la persona que no corresponde.
- ♥ Tiempos de respuesta de acuerdo a cada necesidad
- ♥ Dificultades en el mercurio y solo hay un persona para atender a toda la entidad, en ocasiones no se encuentra en algunos horarios
- ♥ Los tiempos en los pasos puede variar y por ende se puede represar
- ♥ Comunicación frente a las respuestas enviadas y no relacionadas
- ♥ Incompletas, reiterativas, no se entienden
- ♥ Creo que la dificultad es con el manejo de dicho trámite en el Mercurio.
- ♥ Falta de compromiso con los funcionarios encargados de la generación de respuestas.
- ♥ Desconocimiento de su normatividad
- ♥ la reasignación de trámite en mercurio a la persona responsable

	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

La totalidad de las respuestas podrán verificarlas en la base de datos adjunta al informe con las respuestas detalladas de la encuesta

**¿Considera que los temas tratados en este espacio, le aportan a la realización eficiente de su labor respecto a las PQRSD?. Por favor justifique su respuesta.**

- ♥ Si, Buenas prácticas que mejora siempre la gestión
- ♥ Si, es muy útil para las labores de todos
- ♥ Si, dan las bases y estrategias para aclarar dudas respecto al tema
- ♥ Si, Siempre es necesario saber sobre el tema para una atención oportuna del ciudadano.
- ♥ Si, Mucho, para las funciones como servidor público.
- ♥ Si, Para el trámite oportuno y conocimiento de los términos
- ♥ Si, ayudan a mejoras los procesos
- ♥ Si, Necesarios para establecer control y trabajo
- ♥ La función pública está expuesta continuamente en dar respuesta a solicitud realizada por los ciudadanos y demás entidades
- ♥ Por supuesto ya que nos permiten actualizar el proceso y la forma como se viene desarrollando está labor
- ♥ Si, pero es un tema que requiere mejorar el sistema de información para los reportes
- ♥ Son de vital importancia para el desarrollo de nuestras funciones
- ♥ Si, ya que se pueden realizar con una información más oportuna
- ♥ El manejo de las PQRSD es esencial para la gestión pública
- ♥ Si, no tenía claro los conceptos ni el proceso, ahora los podré aplicar en caso de ser necesarios.
- ♥ Claro que sí, tendré más claridad y herramientas para dar respuesta a una PQRSD
- ♥ De mucha importancia para la resolución de inquietudes presentadas en este tema.
- ♥ En caso de suceder algún evento si es útil la información suministrada
- ♥ Son de un aporte muy valioso para hacer más eficaz los procedimientos de la entidad
- ♥ Si, muy buenos para conocer el adecuado procedimiento
- ♥ Si, porque identifico que tipo de que PQRSD voy a proyectar
- ♥ Tomar conciencia de responder oportuna y adecuadamente.
- ♥ Si aportan... aunque sabemos cómo es la gestión se aclararon algunos temas donde había algo de imprecisión por parte mía, pero fueron bien explicados
- ♥ si, pues nos hizo ver la importancia de atender de las solicitudes o requerimientos que presenta los ciudadanos
- ♥ Si, nos recordaron información en los tiempos y los tipos de PQRSD



**Indeportes Antioquia**  
calle 48#70 - 180. Medellín. Tel: 520 08 90  
www.indeportesantioquia.gov.co

CO-SC5133-1



	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

- ♥ Es importante que todo el personal tanto vinculado como contratistas conozcamos las normas y tengamos en sentido de pertenencia con el Instituto y el ciudadano en dar respuesta a sus peticiones en los términos de Ley.
- ♥ Si. Pues la comunidad requiere información de manera permanente
- ♥ Aunque no he tenido el deber de responder una PQRSDf, me parece muy importante y adecuada a capacitación
- ♥ Si, ayudan a ser más eficientes, oportunos y dar respuestas claras y veraces.
- ♥ Si, demasiado. Ya que en cualquier momento se puede asignar la tarea de proyectar repuestas de PQRSDf
- ♥ Si, aclara información sobre la prioridad que debe darse a los documentos recibidos


todas las respuestas dadas para esta pregunta, reflejan la satisfacción de los asistentes, los funcionarios y contratistas consideran y son conscientes de la importancia de dicho tema y de lo útil que fue para ellos y mejorar sus funciones y actividades diarias.

**Que observaciones y/o recomendaciones nos haría para el mejoramiento de los próximos eventos y/o Actividades.**

Para esta pregunta se indican las respuestas más relevantes, podrán ver todas de forma específica en la base de datos adjunta a este informe.

- ♥ Enfoque directo en la institución
- ♥ Entre cada una de las intervenciones hubo temas que se repetían
- ♥ Anunciar con mayor tiempo la capacitación y realizarlo al principio del año.
- ♥ Tratándose de temas un poco extensos hacer un breve receso o pausa para garantizar una mejor concentración
- ♥ Ser más interactivo
- ♥ Texto y densidad en las diapositivas
- ♥ Continuar con estos eventos
- ♥ Cumplimiento de los tiempos de cara a los expositores invitados
- ♥ Control del tiempo
- ♥ Que sean más cortos en duración o en dos sesiones,
- ♥ Que se haga de manera más espontánea y no tanto contenido para así llegar al público y que todos puedan entender con mayor facilidad.
- ♥ Ninguna, todo excelente
- ♥ Descansos entre conferencistas para que las personas del auditorio puedan cambiar de posición. Más dinámicos
- ♥ Excelente organización
- ♥ La visibilidad en la pantalla debe ser más emotiva y clara



	<p>COMUNICACION INTERNA</p>	<p>F-GD-31</p>	<p>Versión 02</p>
			<p>Fecha: 07/04/2022</p>

- ♥ Dispositivas más didácticas, estaban muy saturadas de texto
- ♥ Programación de capacitaciones con más frecuencia de temas afines a la labor o funciones que cumple cada funcionario, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.
- ♥ Un ejercicio práctico en mercurio sobre las PQRSDF
- ♥ Felicitarlos por estas capacitaciones, pero de debe hacer seguimiento y aplicar la normatividad para que las gestiones se realicen y no se queden en papel y palabra.
- ♥ Buscar la manera de que estas actividades sean tengan un componente más práctico.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es recomendable siempre aplicar las posibles oportunidades de mejora resultado de la medición de la satisfacción realizada en la actividad, aporta al camino hacia la excelencia; pues si bien los resultados fueron buenos, es necesario tomar en cuenta lo plasmado en el informe que no fue calificado de la misma forma por el ciudadano o participante para mejorar en cada uno de los eventos que se realicen desde el programa.

La opinión de los funcionarios y contratistas de la entidad, es vital para la mejora de los procesos, pues son uno de los grupos de valor por medio del cual se logra el cumplimiento de los objetivos y metas, se recomienda socializar el presente resultado con las áreas que intervinieron en la realización del evento, con el fin de que sirva como insumo para establecer posibles planes de acción que permitan una mejora continua en pro del ciudadano.

Es importante que, en la gestión interna de cada proceso, cuenten con el acompañamiento del enlace del proceso que cada uno tiene asignado desde la oficina asesora de Planeación, pues la medición de la satisfacción es un procedimiento transversal, que hace parte de Mejoramiento continuo y fuente de mejoras para cada proceso que por medio del enlace y el apoyo desde esta área pueden implementar.



Atentamente,



LILIANA MARIA MARULANDA PABÓN  
CONTRATISTA

LMARULANDA