

Medellín, 24/10/2024



<i>Para:</i> MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
<i>De:</i> ANYI DANIELA RODRIGUEZ	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

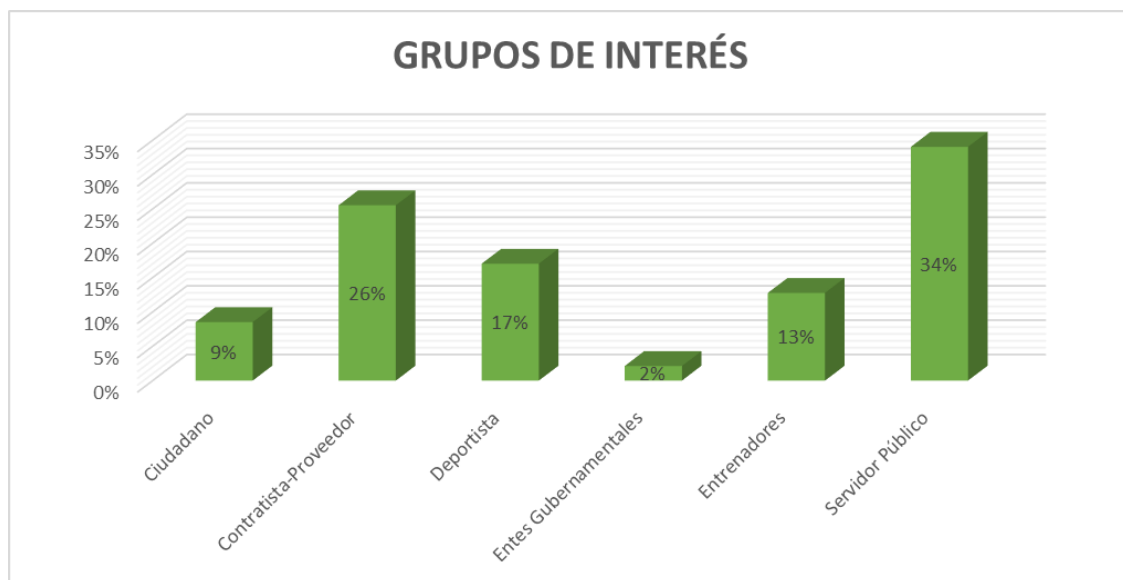
**Asunto: ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL
CIUDADANO PQRSDF SEMESTRE 1/2024**

Con el propósito de fortalecer nuestro compromiso hacia la ciudadanía y asegurar que nuestros servicios se alineen con sus expectativas, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano PQRSDF. Esta iniciativa busca no solo medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida, sino también identificar áreas clave de mejora que nos permitan optimizar nuestros procesos y fomentar una relación de confianza y colaboración con la comunidad.

La encuesta fue diseñada para capturar la voz de nuestros ciudadanos, proporcionando un espacio para expresar tanto su satisfacción como sus inquietudes. A través de un análisis exhaustivo de los resultados, pretendemos entender en profundidad las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, lo que nos permitirá implementar acciones concretas y efectivas que fortalezcan la calidad del servicio ofrecido.

Este informe presenta un análisis detallado de los hallazgos, resaltando tanto las fortalezas observadas en el servicio como los puntos críticos que requieren atención. Con esta información, buscamos establecer un camino hacia la mejora continua, asegurando que cada interacción con nuestros ciudadanos sea una oportunidad para brindar un servicio excepcional y atender sus requerimientos de manera eficiente y efectiva.

1. ¿GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENECE?

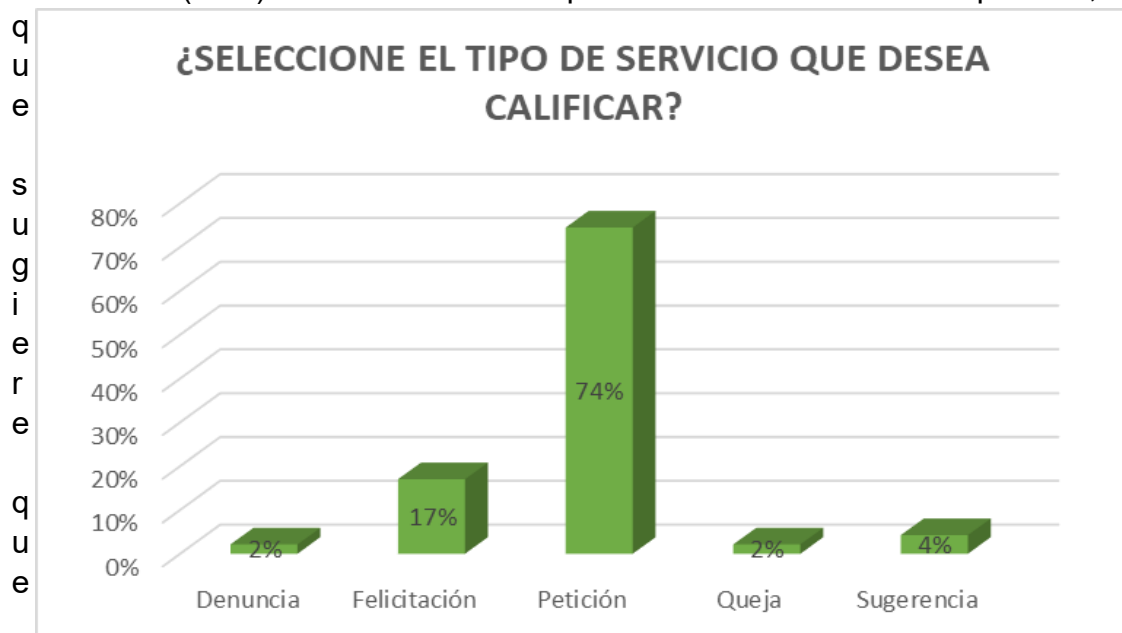


Se refleja una distribución diversa en la participación de los distintos grupos de interés, destacándose una alta implicación de servidores públicos 34% y contratistas/proveedores 26%, lo cual indica un interés significativo en la calidad del servicio y un compromiso con la mejora continua de los procesos. Los deportistas con 17% y entrenadores el 13% muestran un nivel de involucramiento moderado, lo que refleja su papel crucial en el ecosistema deportivo y la necesidad de atender sus expectativas particulares. Por otro lado, la baja participación de ciudadanos 9% y entidades 2% sugiere una oportunidad de mejora en la comunicación y mecanismos de retroalimentación para fomentar su implicación y recoger una perspectiva más amplia de sus necesidades. Este nos permite identificar áreas de oportunidad para mejorar la percepción y satisfacción de los servicios, enfocándose en estrategias de comunicación efectivas, atención diferenciada a cada grupo y un enfoque integral que asegure la alineación de los servicios con las expectativas y demandas de cada grupo de interés.

2. ¿SELECCIONE EL TIPO DE SERVICIO QUE DESEA CALIFICAR?

Distribución de las Respuestas:

- **Petición (74%)** : La mayoría de los encuestados seleccionaron "petición" como el tipo de servicio que deseaban calificar. Este alto porcentaje refleja que la mayor parte de las interacciones de los ciudadanos con el proceso PQRSDF están orientadas a la solicitud de información, requerimientos específicos o gestiones administrativas. Esto puede ser un indicativo de que las expectativas de los ciudadanos se centran en la eficiencia y calidad de la respuesta a sus solicitudes.
- **Felicitación (17%)**: Las felicitaciones representan un 17% de las respuestas, lo



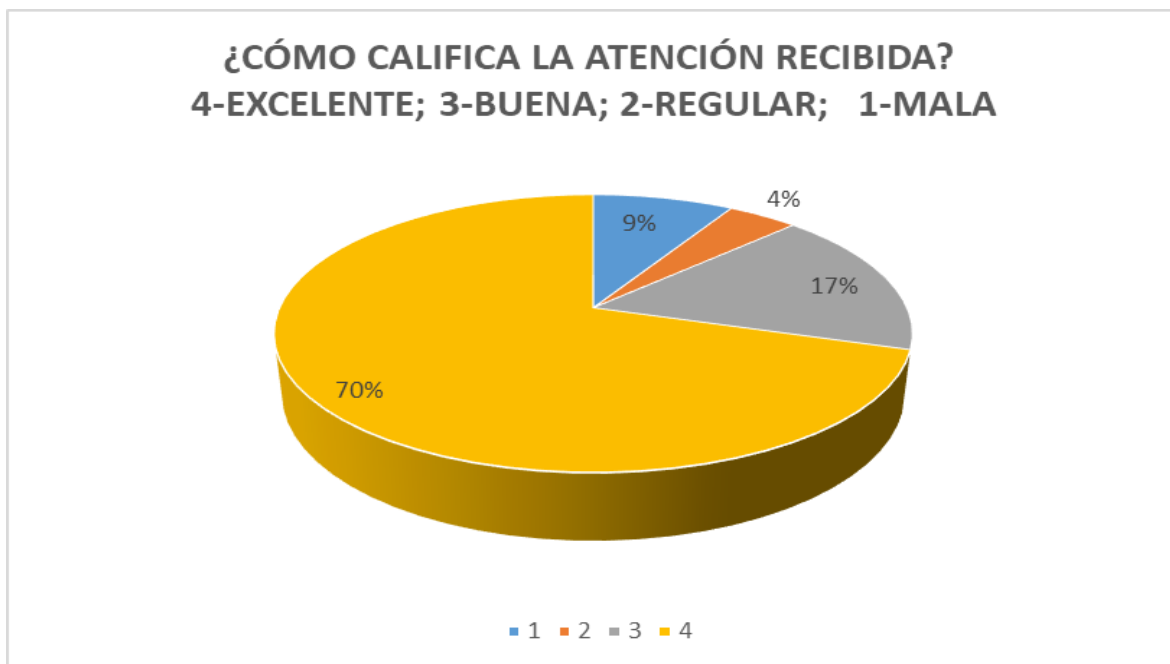
una porción significativa de los usuarios ha tenido experiencias positivas que desean resaltar. Esto puede ser un indicador de satisfacción con ciertos aspectos del servicio, y resulta valioso para identificar buenas prácticas y áreas que ya están cumpliendo con las expectativas de los ciudadanos.

- **Sugerencia (4%)**: Aunque las sugerencias representan un porcentaje menor, su presencia es relevante porque pueden aportar ideas valiosas para mejorar el

proceso de atención. Esto refleja una disposición de algunos usuarios a contribuir con propuestas para optimizar el servicio.


- Denuncia y Queja (2% cada una): Estos porcentajes bajos de denuncias y quejas sugieren que, si bien existen algunos casos de insatisfacción, no representan la mayoría de las interacciones con el servicio. Esto puede ser interpretado como un indicador de una baja incidencia de problemas graves o de situaciones conflictivas, aunque cada caso debe ser analizado con detalle para identificar oportunidades de mejora.

La Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano PQRSDf muestra que la mayoría de las personas se enfocan en hacer peticiones, lo que significa que es importante mejorar la rapidez y calidad en la atención a estas solicitudes. Las felicitaciones indican que hay aspectos del servicio que están funcionando bien y



que debemos seguir promoviendo. Las sugerencias ofrecen ideas útiles para hacer mejoras. Aunque las denuncias y quejas son pocas, debemos prestarles atención para resolver problemas y asegurar un servicio más confiable. En resumen, los resultados nos guían a mejorar la atención al ciudadano de manera que se ajuste a lo que ellos realmente necesitan.

3. ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA? 4-EXCELENTE; 3-BUENA; 2-REGULAR; 1-MALA

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

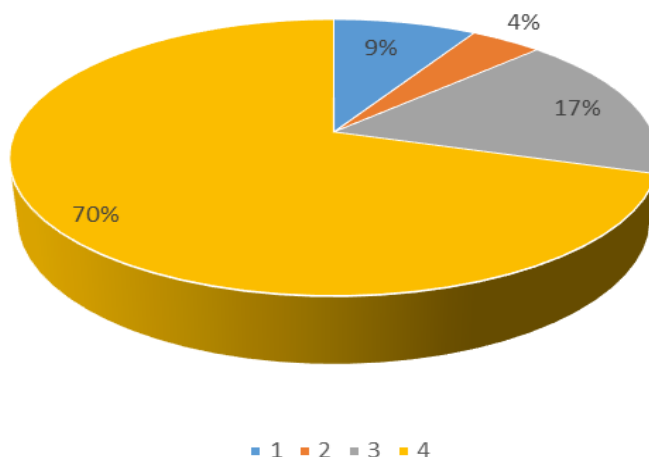
Distribución de Calificaciones:

- Calificación Excelente (4): Representan el 70% del total, esta es la calificación más alta. La mayoría de los encuestados consideran que la atención recibida fue excelente, lo que indica una percepción general positiva sobre la calidad del servicio. Este alto porcentaje sugiere que se están cumpliendo, en gran medida, las expectativas de los ciudadanos.
- Calificación Buena (3): Se registra el 17%. Esto indica que un grupo significativo de ciudadanos está satisfecho con la atención recibida, aunque no de manera tan contundente como los que calificaron con la máxima puntuación. Este porcentaje sugiere que hay aspectos del servicio que podrían mejorarse para elevar la satisfacción general.
- Calificación Regular (2): Muestra el 4%. Este bajo porcentaje indica que pocos ciudadanos consideran la atención como regular, sugiriendo que la mayoría tiene una experiencia positiva. Sin embargo, es una señal de que puede haber áreas que necesitan atención para evitar que esta percepción se extienda.
- Calificación Mala (1): El 9%. Aunque es un porcentaje relativamente bajo, su existencia debe ser tomada en cuenta. Esto muestra que hay algunos usuarios que no están satisfechos con la recepción, lo que podría indicar problemas específicos que debemos abordar y mirar al detalle para mejorar en estas acciones.

En resumen, la mayoría de los ciudadanos califican la atención recibida como excelente, lo que resalta un desempeño positivo en el servicio. Sin embargo, también se deben considerar las áreas donde la percepción es menos favorable para garantizar una atención integral que cumpla con las expectativas de todos los usuarios. Esto contribuirá a mantener y mejorar la satisfacción general con los servicios ofrecidos.

4. ¿CON QUÉ NIVEL DE SATISFACCIÓN DESCRIBIRÍA EL SERVICIO PRESTADO? 4-EXCELENTE; 3-BUENA; 2-REGULAR; 1-MALA

**¿CON QUÉ NIVEL DE SATISFACCIÓN DESCRIBIRÍA EL
SERVICIO PRESTADO?
4-EXCELENTE; 3-BUENA; 2-REGULAR; 1-MALA**

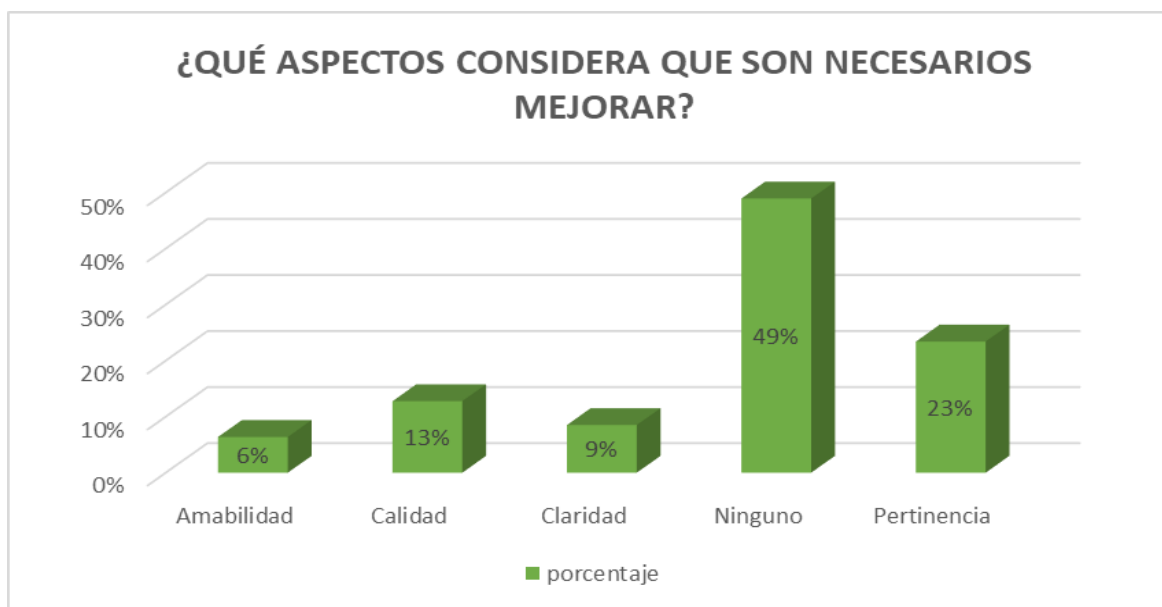


El análisis de la satisfacción muestra una opinión principalmente positiva sobre la calidad del servicio. Un destacado 70% de los encuestados calificó el servicio como "excelente", lo que sugiere que los esfuerzos para atender a los ciudadanos están cumpliendo con sus expectativas y necesidades. Este alto nivel de satisfacción indica que se han adoptado prácticas efectivas en la atención al ciudadano.

Sin embargo, es importante destacar que el 30% restante, que incluye calificaciones de "buena" (17%), "regular" (4%) y "mala" (9%), indica que hay áreas que necesitan mejorar. La calificación "buena" sugiere que algunos usuarios están satisfechos, pero podría haber aspectos del servicio que no están completamente resueltos. Las calificaciones "regular" y "mala", aunque son menores, reflejan que hay un grupo de la población que no está satisfecho con la atención recibida, lo que podría afectar la percepción general del servicio.

En resumen, mientras que la mayoría de los ciudadanos expresan satisfacción con el servicio, es fundamental no pasar por alto a aquellos que han tenido experiencias menos positivas. La atención a sus comentarios y sugerencias puede proporcionar una valiosa oportunidad para la mejora continua y contribuir a fortalecer la confianza y la relación entre la institución y la ciudadanía.

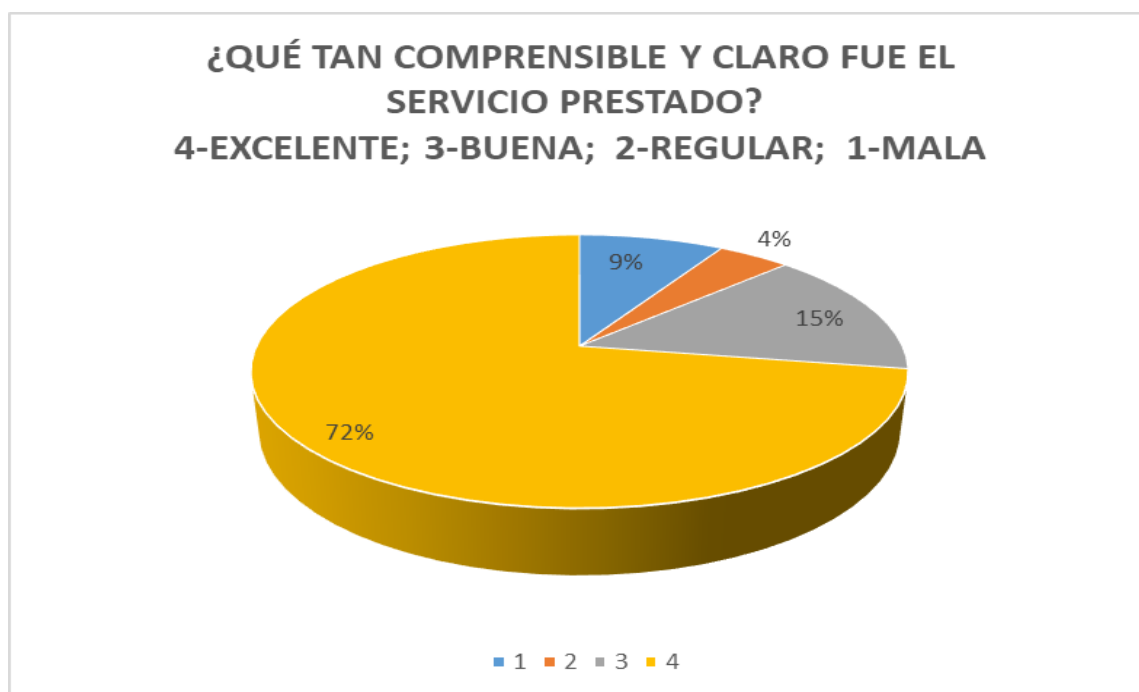
5. ¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SON NECESARIOS MEJORAR?




- **Fortalezas:** La alta proporción de encuestados que eligieron "ninguno" indica que la mayoría de los usuarios está satisfecha con el servicio actual. Esto refleja positivamente el desempeño del equipo y la calidad del servicio que se ofrece.
- **Enfoque prioritario:** Aunque la satisfacción general es buena, no se deben ignorar las áreas que necesitan atención. La calidad, claridad y relevancia del servicio son aspectos donde un número significativo de usuarios ha solicitado mejoras. Se debe realizar un análisis más detallado para identificar las razones detrás de estas percepciones y desarrollar estrategias específicas para abordar estos puntos.
- **Fomento de la amabilidad y claridad:** Aunque el porcentaje de usuarios que considera que la amabilidad necesita mejoras es bajo, es importante seguir promoviendo un enfoque amable y claro en la atención al ciudadano. Capacitar al personal en estas áreas puede ayudar a fortalecer la relación con los usuarios.

Estas respuestas nos muestran que, aunque la mayoría de los ciudadanos está satisfecha con el servicio, hay áreas específicas que deben atenderse para asegurar una mejora continua. Mejorar la calidad, claridad y relevancia del servicio no solo ayudará a satisfacer las expectativas de quienes han señalado la necesidad de cambios, sino que también reforzará la confianza y la relación entre la institución y los ciudadanos.

6. ¿QUÉ TAN COMPRENSIBLE Y CLARO FUE EL SERVICIO PRESTADO? 4-EXCELENTE; 3-BUENA; 2-REGULAR; 1-MALA



- **Fortalezas:** La alta proporción de calificaciones "excelente" refleja un fuerte desempeño en la atención al ciudadano y en la comunicación. Este resultado refleja que hemos logrado transmitir efectivamente la información necesaria y se ha facilitado un servicio claro.
- **Opción de Mejora:** A pesar de los resultados positivos, el 24% de calificaciones que incluyen "buena", "regular" y "mala" no debe ser ignorado. Es fundamental investigar las experiencias de quienes no calificaron el servicio como "excelente" para identificar áreas de mejora. Esto podría incluir la revisión de los procesos de atención y la claridad de la información que proporcionamos.
- **Enfoque en la capacitación:** Para abordar los comentarios de quienes han calificado el servicio como "regular" o "malo", sugiero implementar programas de capacitación adicionales para el personal, enfocándose

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


en habilidades de comunicación y claridad en la presentación de la información.

La mayoría de los ciudadanos percibe el servicio como claro y comprensible. Sin embargo, es crucial no descuidar las opiniones de quienes han tenido experiencias menos satisfactorias. Abordar sus inquietudes y mejorar continuamente la calidad de la comunicación puede contribuir a elevar la satisfacción general y fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía.

Conclusiones:

Podemos concluir que, a pesar de los niveles generales de satisfacción positivos, es fundamental priorizar la escucha activa de los ciudadanos y abordar las áreas de mejora identificadas en la encuesta. Esto incluye fomentar una mayor participación de los grupos menos representados, optimizar la claridad y relevancia de las respuestas a las peticiones, y capacitar al personal en habilidades de comunicación y atención al cliente. Al implementar estas estrategias, se puede fortalecer la confianza ciudadana y asegurar que el servicio se ajuste mejor a las necesidades y expectativas de todos los usuarios, promoviendo así un enfoque de mejora continua en la atención al ciudadano.

- Aumentar la Participación Ciudadana: Desarrollar estrategias para involucrar a un mayor número de ciudadanos y entidades en la encuesta, asegurando que sus voces sean escuchadas.
- Optimizar la Respuesta a Peticiones: Mejorar la eficiencia y calidad en la atención a las solicitudes, garantizando tiempos de respuesta más rápidos y soluciones más efectivas.
- Mejorar la Claridad del Servicio: Revisar la información y los procesos proporcionados para asegurar que sean claros y comprensibles, minimizando confusiones.
- Capacitación del Personal: Implementar programas de formación en habilidades de comunicación y atención al cliente, centrados en la amabilidad y la empatía.
- Canales de Retroalimentación: Establecer mecanismos más accesibles para que los ciudadanos puedan expresar sus sugerencias y quejas de manera continua, no solo a través de encuestas.

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

- **Análisis de Quejas:** Realizar un análisis detallado de las quejas y comentarios negativos para identificar patrones y áreas específicas que requieren atención.
- **Promoción de Buenas Prácticas:** Destacar y replicar las áreas del servicio que están funcionando bien, basándose en las felicitaciones recibidas.
- **Transparencia en la Comunicación:** Informar a los ciudadanos sobre las acciones tomadas en respuesta a sus comentarios y sugerencias, fortaleciendo la relación de confianza.

Atentamente,



MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

ADRODRIGUEZ