



202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

Medellín, 14/08/2025

<i>Para:</i> LUIS GIOVANY ARIAS TOBÓN	Dependencia: GERENCIA
<i>De:</i> MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA	Dependencia: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Asunto: Análisis encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano PQRSDF semestre 1 de 2025.

La atención al ciudadano es un eje fundamental en la gestión pública, especialmente en el marco de los principios de eficiencia, transparencia y participación que rigen el actuar institucional. En este contexto y con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción del Servicio al Ciudadano relacionada con las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) durante el primer semestre del año 2025.

Este ejercicio de evaluación tiene como finalidad identificar el grado de satisfacción de los ciudadanos y actores institucionales frente a los canales de atención, tiempos de respuesta, claridad de la información, calidad del servicio recibido y la resolución de sus solicitudes. La información recolectada constituye un insumo clave para fortalecer la gestión institucional, orientar la toma de decisiones y establecer estrategias de mejora que permitan consolidar una cultura de servicio centrada en el ciudadano.

Para esta medición, se aplicó una encuesta estructurada a diferentes grupos de interés que interactúan regularmente con la entidad. En total, participaron 101 personas, distribuidas en los siguientes perfiles: entrenadores, deportistas, contratistas-proveedores y servidores públicos. Esta segmentación permite un análisis más detallado, al reconocer las particularidades y necesidades de cada grupo.



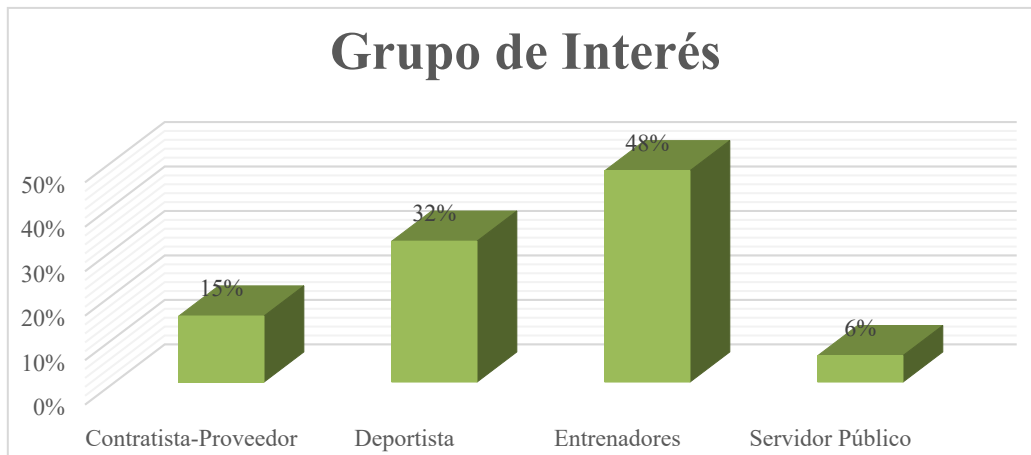
202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

El presente informe expone los resultados obtenidos, así como el análisis cuantitativo de los datos recolectados. Asimismo, se destacan las principales conclusiones derivadas del estudio y se plantean recomendaciones orientadas a mejorar los niveles de satisfacción, promover una gestión más cercana al ciudadano y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad institucionales.

1. ¿GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENECE?



Indeportes Antioquia cuenta con una participación significativa de los grupos de interés directamente vinculados a su misión, especialmente entrenadores (48%) y deportistas (32%), quienes constituyen la base operativa y beneficiaria principal de los servicios ofrecidos por la entidad. Esta alta representación confirma que los esfuerzos de Indeportes Antioquia están orientados hacia los usuarios finales y permite obtener información valiosa para mejorar la calidad y eficacia de sus programas deportivos.

No obstante, la baja participación de servidores públicos (6%) y contratistas-proveedores (15%) indica la necesidad de fortalecer la cultura de retroalimentación interna y ampliar la inclusión de todos los actores involucrados en los procesos institucionales, potenciar la participación de estos grupos facilitará una visión más amplia que contribuya a optimizar tanto la gestión administrativa como la atención al ciudadano.

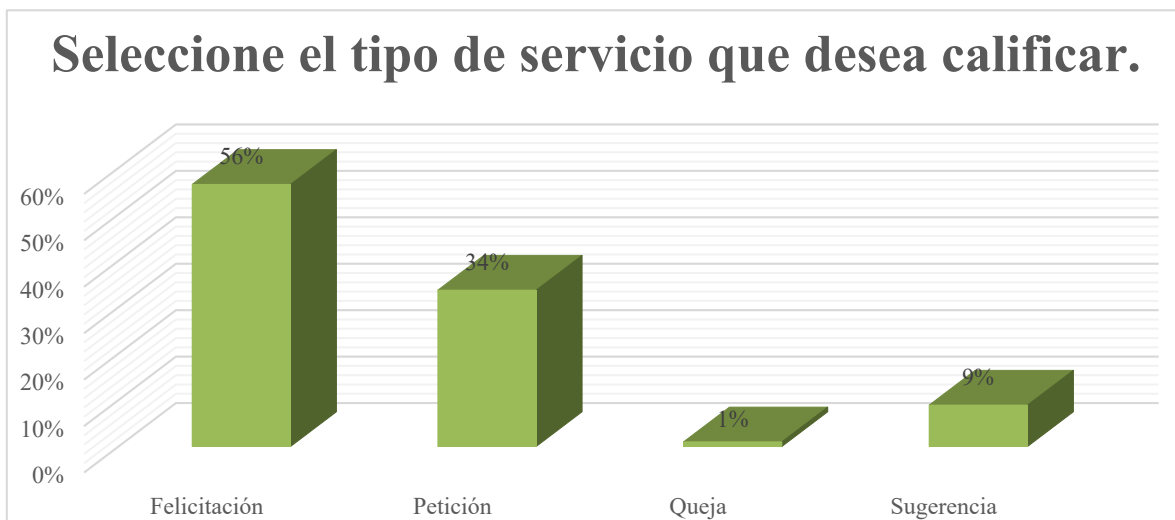


202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

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



Gestión de las Respuestas:

- **Alta percepción positiva del servicio (56%):** La mayoría de los ciudadanos utilizaron el canal para emitir felicitaciones, lo que evidencia una experiencia satisfactoria y un reconocimiento a la calidad del servicio, este resultado destaca fortalezas en la atención, el trato recibido y la efectividad de la respuesta institucional.
- **Nivel relevante de solicitudes (34%):** Las peticiones constituyen una tercera parte de las interacciones, lo que refleja un uso activo del canal para realizar requerimientos específicos, este dato resalta la necesidad de mantener un sistema eficiente de gestión de solicitudes, con trazabilidad clara y tiempos de respuesta adecuados.
- **Bajo nivel de retroalimentación crítica (quejas y sugerencias: 10%):** El número reducido de quejas (1%) y sugerencias (9%) puede interpretarse como un reflejo de satisfacción general; sin embargo, también representa una oportunidad para fortalecer los mecanismos de escucha activa y fomentar una mayor participación crítica que contribuya a la mejora continua del servicio.



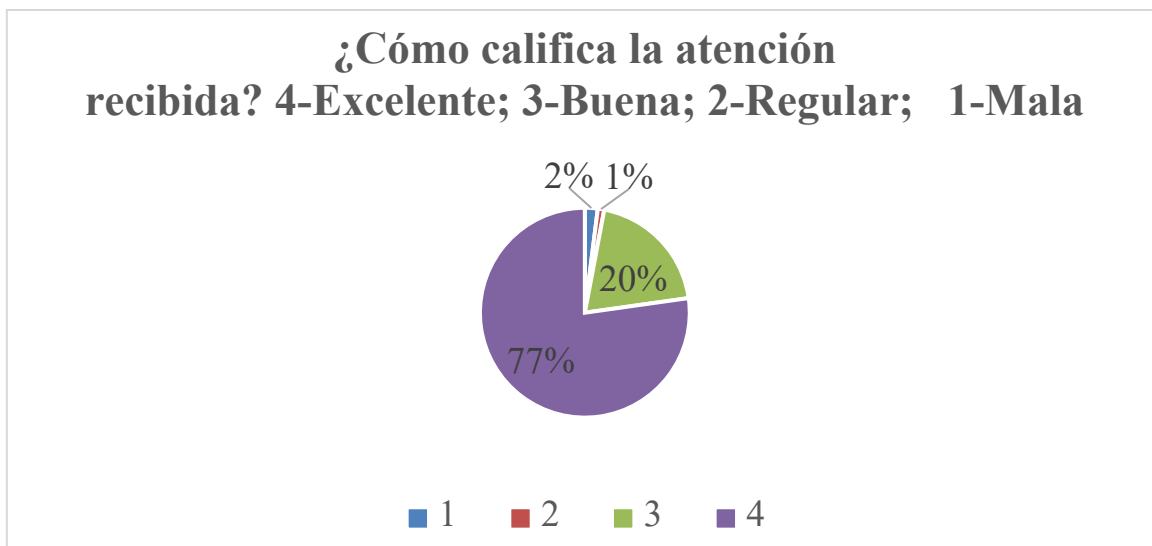
202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

La encuesta revela una percepción ciudadana bastante positiva respecto al servicio, destacando altos niveles de satisfacción. No obstante, la baja proporción de retroalimentación crítica debe ser analizada, ya que podría limitar la identificación de oportunidades de mejora. Se recomienda continuar el monitoreo constante del canal y promover espacios que incentiven tanto el reconocimiento como la crítica constructiva.

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




Distribución de Calificaciones:

- Este resultado refleja una tendencia positiva y consolidada en la percepción del servicio por parte de los ciudadanos. La alta proporción de calificaciones excelentes indica un alto nivel de eficacia en la atención, buen trato al usuario, claridad en la información brindada y cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Sin embargo, la presencia de un pequeño porcentaje de valoraciones negativas (1% regular, 2% mala) debe ser vista como una oportunidad de mejora puntual, orientada a identificar posibles casos aislados o posibles desviaciones en la atención, que podrían estar impactando la experiencia de ciertos usuarios.



202501009545

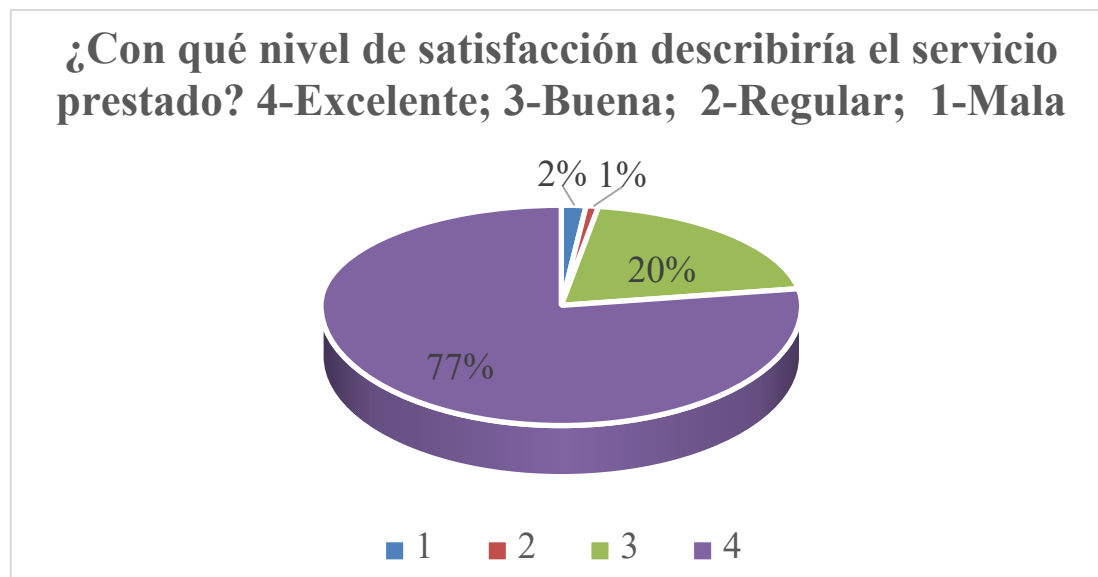
Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

Los resultados de la encuesta muestran un desempeño altamente satisfactorio en la atención al ciudadano durante el primer semestre de 2025. El 77% de calificaciones excelente evidencia que los procesos de atención están generando valor y confianza entre los usuarios.

A nivel estratégico, este panorama permite consolidar buenas prácticas, reforzar al equipo responsable de atención al ciudadano, y al mismo tiempo, implementar acciones correctivas específicas frente a los pocos casos de insatisfacción. En conjunto, esto fortalece el compromiso institucional con la calidad del servicio, la mejora continua y la experiencia del usuario.

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



- Alta Satisfacción: El 77% de los encuestados calificaron el servicio como Excelente, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción general con el servicio prestado. Si sumamos los niveles positivos (Excelente + Buena), el 97% de los ciudadanos perciben el servicio de forma favorable, esto hace referencia a que las acciones



202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

implementadas en el semestre están teniendo un impacto positivo en la experiencia del ciudadano.

- **Porcentaje Bajo (Calificaciones Negativas):** Solo un 3% de los encuestados calificó el servicio entre Regular (1%) y Mala (2%); Aunque bajo este porcentaje indica que hay una mínima, pero importante percepción negativa, que debe ser analizada para evitar que este avance.
- **Oportunidades de Mejora:** Aunque el nivel de satisfacción es alto, el 20% que calificó como "Buena" representa un grupo que no llegó a la excelencia, lo que puede señalar áreas específicas donde mejorar (tiempos de respuesta, atención personalizada, canales de comunicación, etc.). El 3% que evalúa como Regular o Mala también debe ser considerado como una fuente clave de retroalimentación.

Reforzar la capacitación del personal, mejorar tiempos de respuesta, o fortalecer canales digitales podrían ser acciones efectivas.


Los resultados reflejan un servicio altamente satisfactorio para la gran mayoría de los ciudadanos (97%), con una percepción de excelencia predominante (77%). Sin embargo, existe un margen de mejora que no debe ignorarse. Identificar y atender las razones detrás de las valoraciones regulares y malas ayudará a mantener e incluso aumentar la percepción positiva del servicio en futuros semestres.

5. ¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SON NECESARIOS MEJORAR?



202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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



- La mayoría de los encuestados (71%) considera que no hay aspectos que requieran mejora, lo cual es un indicador positivo de satisfacción general con el servicio recibido. Los aspectos identificados como necesarios de mejora se distribuyen de forma relativamente baja, destacando la calidad (9%) como el área con mayor porcentaje, seguida de la pertinencia (8%), claridad (7%) y amabilidad (5%).
- Aspectos Menos Relevantes para la Mejora: La amabilidad es el aspecto que menos preocupa a los usuarios, con sólo un 5% que la menciona como área a mejorar. Esto podría indicar que el trato humano y la cortesía del personal están en niveles satisfactorios para la mayoría.
- Áreas de Oportunidad: Aunque las cifras son bajas, la calidad del servicio (9%) y la pertinencia (8%) son los aspectos que más llaman la atención para ser mejorados. Esto puede relacionarse con la percepción de la eficiencia, la adecuación de las respuestas o soluciones proporcionadas y la relevancia de la información o los procesos para los usuarios. La claridad también es un punto a considerar, ya que el 7% de los encuestados identifica esta área como susceptible a mejoras, lo que sugiere que la comunicación podría ser más transparente o fácil de entender.

La encuesta revela una alta satisfacción general, ya que la gran mayoría (71%) no identifica aspectos necesarios de mejora en el servicio ciudadano PQRSDF. Sin embargo, dentro del pequeño porcentaje que sí identifica áreas de mejora, se destacan



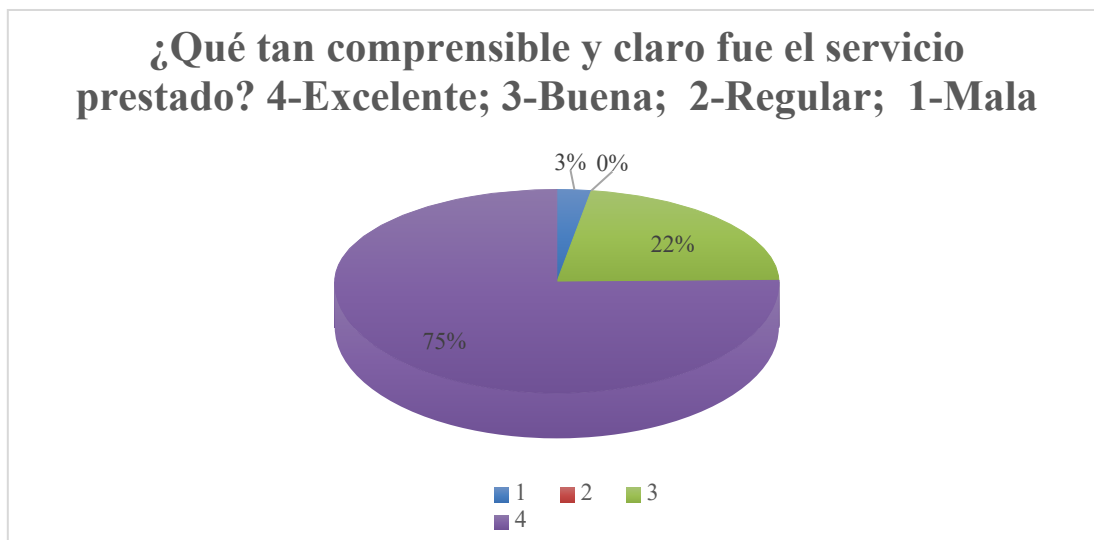
202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

principalmente la calidad y la pertinencia del servicio, junto con la claridad en la comunicación. Esto sugiere que, aunque el servicio es en general bien valorado, enfocarse en mejorar la efectividad de las soluciones ofrecidas y asegurar que la información sea clara y pertinente puede elevar aún más la percepción positiva del servicio.

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




- **Alta Claridad:** El 75% de los encuestados calificaron el servicio como "Excelente", lo que refleja una muy alta satisfacción con respecto a la claridad y comprensibilidad del servicio prestado, este resultado sugiere que los canales de comunicación, el lenguaje utilizado y la atención brindada cumplen efectivamente con los estándares esperados por los ciudadanos.
- **Áreas de Oportunidad:** Un 3% de respuestas calificaron el servicio como "Malo", aunque es un porcentaje bajo, indica que existen casos aislados de insatisfacción, esto podría estar relacionado con experiencias individuales donde no se brindó información de forma clara, o donde hubo barreras de comunicación (tecnológicas, físicas, personales).



202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

- **Porcentaje Moderado:** El 22% de los encuestados calificaron el servicio como "Bueno", lo cual representa una percepción positiva, este grupo refleja una experiencia satisfactoria, aunque con posibles oportunidades de mejora. Puede tratarse de usuarios que entendieron el servicio, pero lo percibieron como complejo o poco directo en algunos aspectos.

La encuesta muestra una percepción mayoritariamente positiva (97% entre buena y excelente) sobre la claridad del servicio PQRSDF, destacando un alto nivel de comprensión por parte de los ciudadanos. Sin embargo, se recomienda mantener el monitoreo continuo de los puntos débiles, aprender de los pocos casos negativos y trabajar en mejoras que permitan elevar el nivel de satisfacción moderada a excelencia, fortaleciendo así la comunicación y la transparencia institucional.

Conclusiones:

- La Encuesta de Satisfacción del Servicio al Ciudadano – PQRSDF realizada durante el primer semestre de 2025 evidencia un alto nivel de satisfacción general con los servicios prestados por Indeportes Antioquia. El 97% de los encuestados calificó el servicio de manera positiva (entre buena y excelente), destacando un 77% que lo consideró excelente. Esto refleja una atención eficaz, trato adecuado y cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Los grupos más representativos fueron entrenadores (48%) y deportistas (32%), principales usuarios de los servicios institucionales. Sin embargo, se identificó baja participación de contratistas/proveedores (15%) y servidores públicos (6%), lo que sugiere la necesidad de fortalecer la cultura de retroalimentación interna.
- La mayoría de interacciones corresponden a felicitaciones (56%) y peticiones (34%), lo que indica buen desempeño del canal y uso activo por parte de la ciudadanía. Las quejas y sugerencias representaron solo el 10%, lo que podría reflejar satisfacción, pero también una limitada participación crítica que impide detectar con mayor precisión oportunidades de mejora.
- En cuanto a la claridad del servicio, el 75% lo calificó como excelente. No obstante, un 3% lo evaluó negativamente, lo que indica que aún existen casos puntuales de deficiencias en la comunicación o en la comprensión del proceso.



202501009545

Fecha Radicado: 2025-08-14 16:11:10.987

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

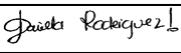

- Aunque el 71% de los encuestados no identificó aspectos por mejorar, los elementos señalados con mayor frecuencia fueron calidad (9%), pertinencia (8%) y claridad (7%), lo cual sugiere oportunidades específicas para fortalecer la respuesta institucional y mejorar la experiencia del usuario.

En general, la gestión institucional demuestra un compromiso sólido con la calidad y la satisfacción ciudadana, aunque es fundamental continuar promoviendo espacios de retroalimentación y optimizar aspectos específicos para consolidar un servicio más efectivo, transparente y centrado en las necesidades de todos los usuarios.

Atentamente,



MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Anyi Daniela Rodríguez. Contratista de Servicio al Ciudadano – Subgerencia Administrativa y Financiera		11/08/2025
Revisó	Fabián Arroyave Sánchez – Profesional Especializado (E) Subgerencia Administrativa y Financiera		11/08/2025

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.