



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

Medellín, 18/02/2026

<i>Para:</i> SANTIAGO VALENCIA GONZÁLEZ	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 segundo semestre de 2025.

La atención al ciudadano constituye un pilar esencial de la gestión pública, en coherencia con los principios de eficiencia, transparencia y participación que orientan la labor institucional. En este marco y con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios brindados, se desarrolló la Encuesta de Satisfacción del Servicio al Ciudadano relacionada con las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) correspondiente al segundo semestre de 2025.

El propósito de esta evaluación fue medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y de los distintos actores institucionales respecto a los canales de atención, la oportunidad en las respuestas, la claridad de la información suministrada, la calidad del servicio recibido y la efectividad en la solución de sus requerimientos. Los resultados obtenidos representan una herramienta fundamental para fortalecer la gestión institucional, apoyar la toma de decisiones y diseñar acciones de mejora que consoliden una cultura organizacional enfocada en el servicio al ciudadano.

Para llevar a cabo este proceso, se aplicó una encuesta estructurada a diversos grupos de interés que mantienen interacción constante con la entidad. En total, participaron 142 personas, entre ellas entrenadores, deportistas, contratistas y proveedores, servidores públicos, instituciones educativas, ciudadanos y entidades gubernamentales. Esta clasificación permitió realizar un análisis más específico, teniendo en cuenta las características y necesidades propias de cada grupo.



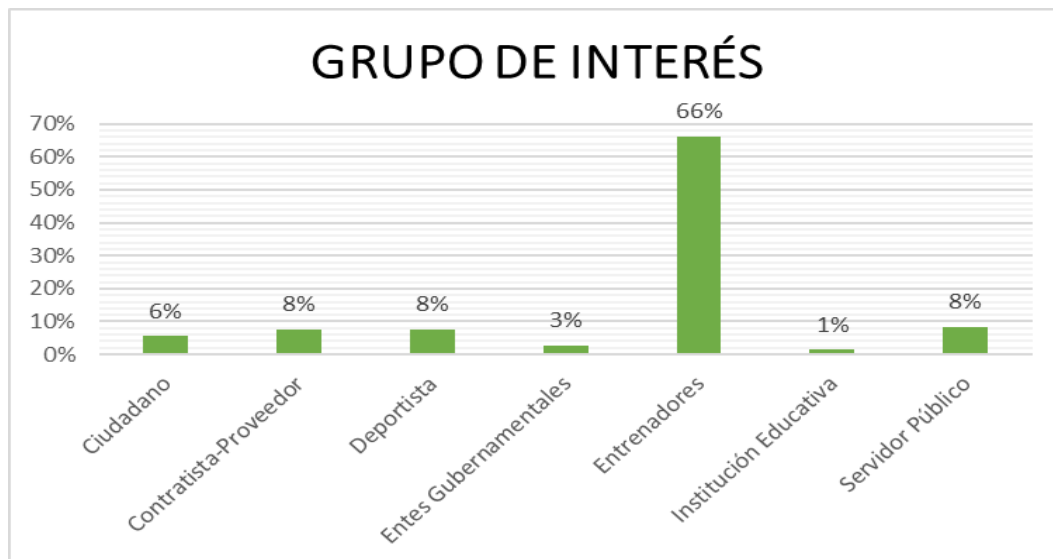
202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

El presente informe presenta los resultados alcanzados y el análisis cuantitativo de la información recopilada. Asimismo, expone las principales conclusiones del estudio y formula recomendaciones orientadas a elevar los niveles de satisfacción, fortalecer la relación con la ciudadanía y asegurar el cumplimiento de los estándares institucionales de calidad.

1. ¿GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENECE?



En esta medición, se evidencia una participación ampliamente representativa del grupo de entrenadores (66%), quienes constituyen uno de los actores estratégicos en el cumplimiento de la misión institucional y mantienen una relación directa y permanente con los programas y servicios ofrecidos por la entidad. Esta alta concentración permite obtener una percepción detallada desde el ámbito técnico y operativo, aportando información clave para fortalecer la calidad en la prestación del servicio. Asimismo, se registra una participación equilibrada de contratistas-proveedores, deportistas y servidores públicos (8% cada uno), lo que contribuye a integrar distintas miradas del entorno institucional. Sin embargo, la baja representación de ciudadanos (6%), entes gubernamentales (3%) e instituciones educativas (1%) evidencia la oportunidad de ampliar los mecanismos de participación y retroalimentación, con el fin de lograr una muestra más diversa que permita consolidar una evaluación más integral de la gestión y la atención al ciudadano.



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

 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 (77%):** La mayoría de los ciudadanos utilizó el canal para expresar felicitaciones, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción frente a la atención recibida. Este resultado resalta fortalezas en la calidad del servicio, la oportunidad en las respuestas y el trato brindado por la entidad, consolidando una imagen institucional favorable.

- **Nivel moderado de solicitudes (15%):** Las peticiones representan una proporción significativa de las interacciones, lo que demuestra que los usuarios emplean activamente el canal para realizar requerimientos formales. Este comportamiento

subraya la importancia de mantener procesos eficientes, con seguimiento adecuado y tiempos de respuesta oportunos que garanticen la confianza en la gestión institucional.

- **Bajo nivel de inconformidad y retroalimentación crítica (8%):** Las quejas (1%), reclamos (1%) y sugerencias (6%) presentan porcentajes reducidos, lo que puede interpretarse como un indicador de satisfacción general. Sin embargo, también constituye una oportunidad para fortalecer los mecanismos de escucha activa y promover una cultura participativa que incentive la formulación de propuestas de mejora.



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

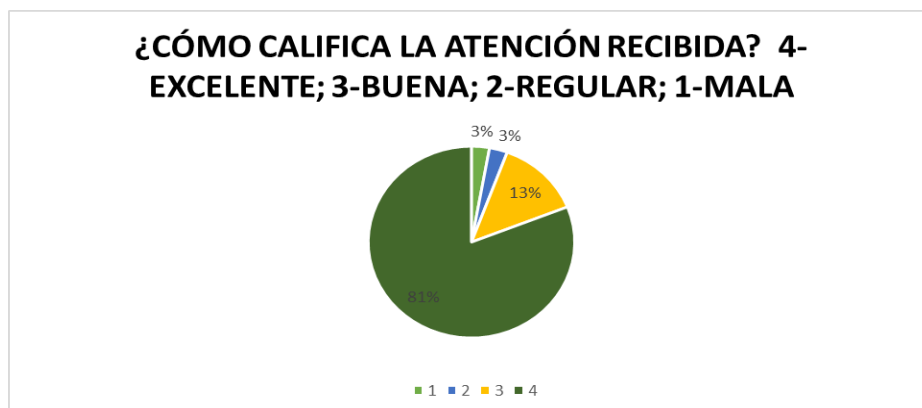
 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

En conjunto, los resultados reflejan una percepción ampliamente positiva del servicio y un reconocimiento significativo por parte de los usuarios. No obstante, es recomendable continuar monitoreando el canal de atención y fomentar espacios que impulsen tanto el reconocimiento como la retroalimentación constructiva, con el fin de sostener y mejorar los estándares de calidad en la atención al ciudadano.

3. INDÍCANOS EL NÚMERO DE RADICADO DE TU SOLICITUD.

En relación con la pregunta sobre el número de radicado, únicamente 5 personas suministraron esta información, de las cuales 4 corresponden a peticiones y 1 a una felicitación. Esto evidencia que un porcentaje muy bajo de los encuestados diligenció este campo, lo que puede dificultar la trazabilidad y verificación específica de los casos. No obstante, es importante aclarar que el diligenciamiento de esta información depende exclusivamente del encuestado y no es responsabilidad de Indeportes, ya que la entidad dispone de los canales y mecanismos adecuados para el registro y seguimiento de las solicitudes

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



Distribución de Calificaciones:



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

Los resultados muestran una valoración altamente positiva de la atención recibida, destacándose que el 81% de los encuestados la calificó como excelente (4), lo que refleja un alto nivel de satisfacción frente al servicio prestado. Asimismo, el 13% la calificó como buena (3), indicando que, aunque la experiencia fue favorable, existen oportunidades menores de mejora.

Por otro lado, un 3% consideró la atención como regular (2) y otro 3% como mala (1), lo que representa un nivel bajo de inconformidad. Si bien estos porcentajes son reducidos, es importante analizarlos de manera puntual para identificar posibles situaciones específicas que permitan fortalecer los procesos de atención.

En general, la distribución de las calificaciones evidencia una percepción ampliamente positiva del servicio, consolidando la calidad en la atención al ciudadano.

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



• **Alta Satisfacción:** El 80% de los encuestados calificó el servicio como Excelente (4), lo que evidencia un nivel muy alto de satisfacción general. Sumando las calificaciones positivas (Excelente + Buena), el 97% percibe el servicio de manera favorable, lo que refleja que las acciones implementadas por la entidad durante el semestre están generando un impacto positivo en la experiencia del ciudadano.



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

- Porcentaje Bajo (Calificaciones Negativas): Solo un 4% calificó el servicio como Regular (3%) o Malo (1%), lo que indica que la percepción negativa es mínima, pero importante de analizar para prevenir posibles afectaciones futuras.

- Oportunidades de Mejora: Aunque la satisfacción es elevada, el 17% que calificó el servicio como Buena (3) señala que hay aspectos que podrían perfeccionarse, como tiempos de respuesta, atención personalizada o canales de comunicación. Del mismo modo, el pequeño porcentaje de calificaciones Regulares o Malas debe ser considerado como fuente de retroalimentación para fortalecer el servicio.

Los resultados reflejan un servicio altamente satisfactorio para la gran mayoría de los usuarios, con una percepción de excelencia predominante (80%). No obstante, mantener la mejora continua y atender los casos de insatisfacción permitirá consolidar aún más la percepción positiva y elevar los estándares de atención en futuros semestres.

6. ¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE SON NECESARIOS MEJORAR?



La mayoría de los encuestados (**75%**) indicó que no considera necesario mejorar ningún aspecto del servicio, lo que refleja un alto nivel de satisfacción general y percepción positiva frente a la atención recibida. Entre quienes identificaron áreas de mejora, los aspectos más mencionados fueron **amabilidad (8%)** y **claridad en la información (8%)**, seguidos por **pertinencia (5%)** y **calidad del servicio (4%)**.

Esto sugiere que, aunque el servicio es percibido como altamente satisfactorio, existen



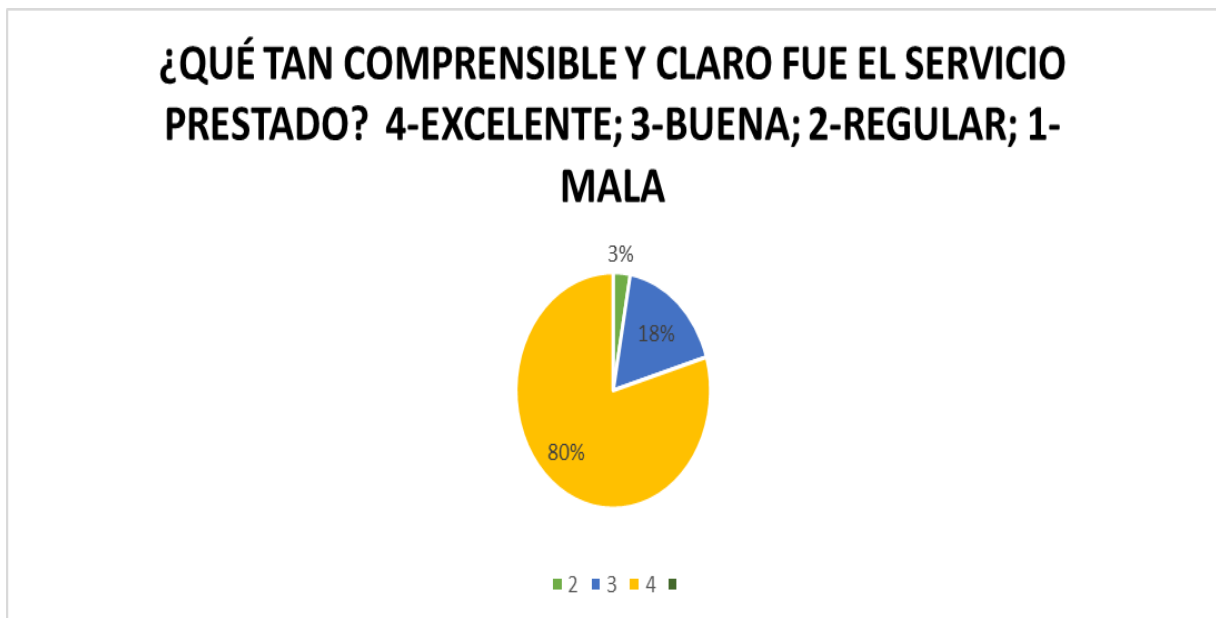
202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

oportunidades puntuales para reforzar la atención cercana, garantizar la comprensión de la información y mantener la pertinencia de las acciones realizadas. Mantener estos estándares y trabajar en los pequeños detalles señalados contribuirá a consolidar la excelencia en la experiencia del ciudadano.

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



- **Alta Claridad:** El 80% de los encuestados calificó el servicio como “Excelente”, lo que refleja un nivel muy alto de satisfacción en cuanto a la claridad y comprensibilidad de la información brindada. Este resultado indica que los canales de comunicación, el lenguaje utilizado y la orientación ofrecida están siendo efectivos y acordes con las expectativas de los ciudadanos.

- **Áreas de Oportunidad:** Un 3% calificó el servicio como “Regular” y no se registraron valoraciones en el nivel “Malo”. Aunque el porcentaje es bajo, representa casos puntuales que deben analizarse, ya que podrían estar asociados a dificultades en la explicación de los procesos, barreras de comunicación o situaciones individuales que afectaron la experiencia del usuario.



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

- Percepción Positiva Moderada: El 18% lo calificó como “Bueno”, lo que evidencia una experiencia satisfactoria, pero con oportunidades de mejora. Este grupo posiblemente comprendió la información suministrada, aunque pudo percibirla como extensa, técnica o susceptible de mayor simplificación.

En general, la encuesta muestra una percepción ampliamente favorable (98% entre buena y excelente) sobre la claridad del servicio en el proceso PQRSDF. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento continuo, analizar los casos con valoración regular y fortalecer estrategias de comunicación clara y sencilla, con el fin de consolidar la excelencia y la transparencia institucional.

8. QUEREMOS SEGUIR MEJORANDO. CUÉNTANOS, ¿QUÉ PODRÍAMOS HACER MEJOR Y QUÉ LE HA GUSTADO DE NUESTRO SERVICIO?

En la pregunta abierta, la mayoría de los grupos poblacionales manifestó una percepción altamente positiva del servicio, destacando la calidad de la atención, la claridad en la información, la profesionalidad de los instructores y la pertinencia de las capacitaciones.

CIUDADANOS	CONTRATISTAS – PROVEEDORES	DEPORTISTAS
• Mayor seguimiento a las quejas presentadas ante ligas deportivas. • Optimizar la entrega de memorias o materiales de apoyo.	• Avisar con mayor anticipación sobre actividades o convocatorias.	• Mantener y fortalecer la claridad y agilidad en los procesos.



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

ENTES GUBERNAMENTALES	. ENTRENADORES	SERVIDORES PÚBLICOS
Fortalecer la capacitación continua en deporte como práctica profesional en zonas vulnerables.	- Ajustar horarios de las capacitaciones (ofrecer opciones en la tarde o noche). - Garantizar mayor seguimiento, retroalimentación y actualización permanente. - Revisar calendarios deportivos para evitar cruces con eventos nacionales. - Simplificar procesos relacionados con certificaciones. - Mejorar algunos aspectos logísticos (internet de ponentes, auditorios).	- Mejorar la distribución de fechas de capacitaciones (evitar concentración en periodos cortos). - Fortalecer aspectos logísticos en eventos (ej. hidratación en zonales).

Como oportunidades de mejora, se identifican principalmente la necesidad de ampliar la cobertura territorial, fortalecer la difusión y anticipación de las convocatorias, ajustar horarios de formación, incrementar cupos, simplificar algunos procesos administrativos y reforzar el seguimiento a determinadas solicitudes.

En general, los aportes recibidos constituyen insumos valiosos para la mejora continua, manteniendo los altos niveles de satisfacción evidenciados en la encuesta.

Conclusiones:

La encuesta refleja un alto nivel de satisfacción con el servicio al ciudadano: el 80-81% calificó la atención como Excelente y el 97-98% la percibe entre Buena y Excelente. Se destaca la claridad de la información, la calidad de la atención y la pertinencia de las capacitaciones.



202601002207

Fecha Radicado: 2026-02-18 09:50:20.743

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

Los entrenadores fueron el grupo más participativo (66%), mientras que ciudadanos, entes gubernamentales e instituciones educativas tienen baja representación, lo que sugiere ampliar los mecanismos de retroalimentación.

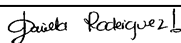
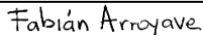
Las principales oportunidades de mejora incluyen: ampliar cobertura y difusión de capacitaciones, ajustar horarios, aumentar cupos, simplificar procesos y optimizar aspectos logísticos y seguimiento de solicitudes.

En general, el servicio se percibe altamente satisfactorio, con fortalezas consolidadas y oportunidades claras para mejorar la eficiencia y accesibilidad del servicio al ciudadano.

Atentamente,



MARIA DEL PILAR SOLANO SIERRA
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó:	Anyi Daniela Rodriguez. Contratista de apoyo profesional al proceso de Servicio al Ciudadano – Subgerencia Administrativa y Financiera.		17/02/2026
Revisó:	Fabian Arroyave Sanchez. Profesional especializado (E)- Subgerencia Administrativa y Financiera		17/02/2026
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.			