



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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

Medellín, 11/08/2026

<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 semestre 1/2026.

Indeportes Antioquia, reconoce la importancia de conocer la percepción de la ciudadanía frente a la calidad de los servicios, trámites y canales de atención que ofrece la Entidad. En este sentido, la medición de la satisfacción ciudadana constituye una herramienta fundamental para evaluar la experiencia de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación entre la administración pública y sus grupos de valor, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política Institucional y estrategia de Servicio al Ciudadano.

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados obtenidos a través de la Encuesta de Satisfacción del Proceso de Servicio al Ciudadano, aplicada a los grupos de valor que interactúan con la Entidad mediante los diferentes canales de atención. Los resultados permiten conocer el nivel de satisfacción respecto a aspectos como la calidad del servicio, la oportunidad en la atención, la claridad de la información suministrada, la amabilidad del personal y la capacidad de respuesta frente a las solicitudes, trámites y PQRSDF recibidas.

Asimismo, este informe analiza las fortalezas identificadas por los ciudadanos, así como los aspectos susceptibles de mejora, con el propósito de formular acciones que contribuyan al fortalecimiento de la atención, la transparencia, la accesibilidad y la mejora continua de los servicios institucionales. De esta manera, Indeportes Antioquia



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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

reafirma su compromiso con una gestión pública orientada al ciudadano, promoviendo una atención eficiente, oportuna, incluyente y de calidad que responda a las necesidades de nuestros grupos de valor.

1. ¿GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENECE?

La participación de los diferentes grupos de interés en la encuesta refleja una representación amplia de actores vinculados con Indeportes Antioquia, destacándose principalmente los ciudadanos (28%) y los entrenadores (22%), quienes aportan la mitad de las respuestas obtenidas. Esta situación constituye una fortaleza, ya que permite conocer de manera directa la percepción de quienes tienen una relación más frecuente con los servicios, programas y canales de atención de la entidad. Sed estaca además, la participación de servidores públicos, contratistas, deportistas, instituciones educativas y otros grupos aporta diferentes puntos de vista que enriquecen el análisis y permiten contar con una visión más integral de la satisfacción frente al proceso de Servicio al Ciudadano.

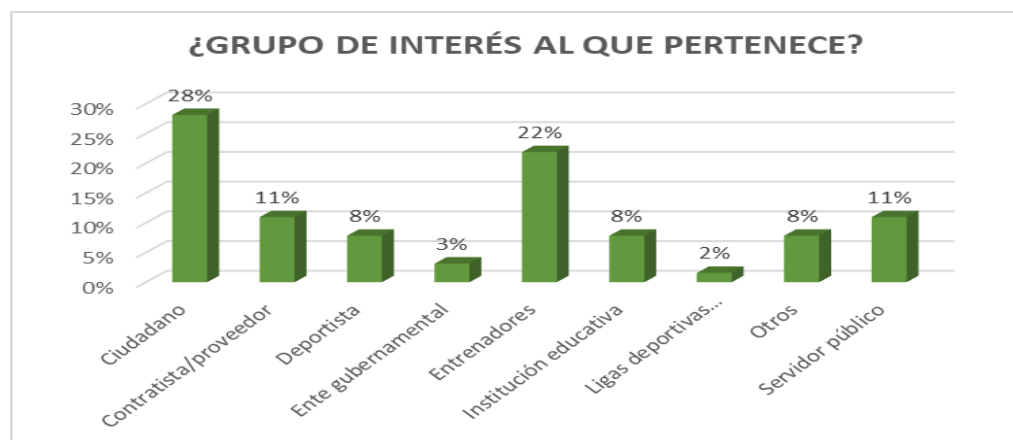
De igual forma para continuar fortaleciendo, los resultados muestran la oportunidad de incrementar la participación de grupos como las ligas deportivas departamentales y los entes gubernamentales, promoviendo una mayor difusión de las encuestas y generando estrategias que faciliten su vinculación en estos ejercicios de evaluación. Esto permitirá obtener una visión aún más completa de las necesidades y expectativas de todos los actores relacionados con Indeportes Antioquia, fortaleciendo la toma de decisiones y contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención y los servicios ofrecidos a la ciudadanía.



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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



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

Los resultados muestran que la mayoría de los participantes (66%) calificaron una felicitación, mientras que las peticiones representaron el 23% y las sugerencias el 11%. Este comportamiento evidencia que las interacciones evaluadas estuvieron asociadas principalmente a experiencias satisfactorias con la atención recibida, lo que permite inferir una percepción favorable de los usuarios frente al servicio brindado por Indeportes Antioquia. La alta proporción de felicitaciones refleja que los ciudadanos reconocen aspectos positivos relacionados con la atención, la orientación recibida y la respuesta ofrecida por la entidad.

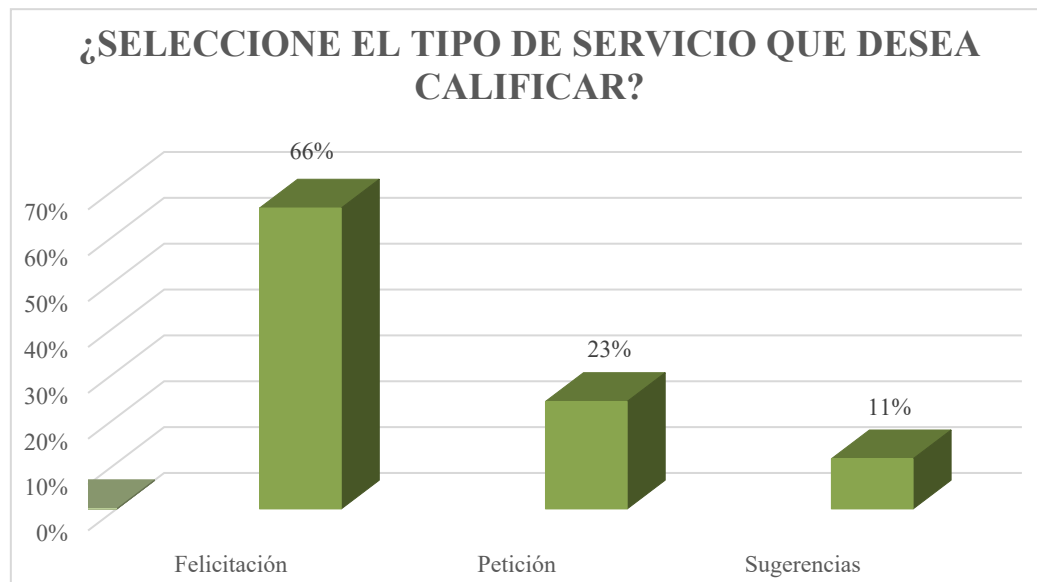
Por otra parte, la presencia de peticiones y sugerencias demuestra que los canales de atención también son utilizados por los ciudadanos para gestionar sus necesidades y realizar aportes encaminados al fortalecimiento institucional. Aunque su participación es menor frente a las felicitaciones, estos resultados aportan información relevante sobre el interés de los usuarios en interactuar con la entidad y contribuir al mejoramiento de los servicios. En conjunto, la distribución observada evidencia un balance positivo en la percepción ciudadana y confirma la importancia de mantener espacios que permitan tanto reconocer las buenas prácticas como identificar nuevas oportunidades para continuar fortaleciendo la atención y la relación con la ciudadanía.



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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



3. INDÍCANOS EL NÚMERO DE RADICADO DE TU SOLICITUD.

Se observa que únicamente el 11% de los participantes registró el número de radicado, mientras que el 89% restante no suministró esta información. Este resultado sugiere que la mayoría de los ciudadanos respondió la encuesta basándose en su experiencia general de atención y no necesariamente asociada a una solicitud formal radicada dentro del sistema de PQRSDF.

Adicionalmente, este comportamiento puede estar relacionado con el hecho de que una parte importante de los encuestados calificó felicitaciones o servicios de atención que no siempre requieren que el ciudadano tenga presente o conozca el número de radicado al momento de diligenciar la encuesta. Por lo tanto, la ausencia de este dato no afecta la percepción expresada sobre el servicio recibido, pero sí limita la posibilidad de realizar análisis más detallados sobre casos específicos o de relacionar directamente las respuestas con una solicitud determinada.



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

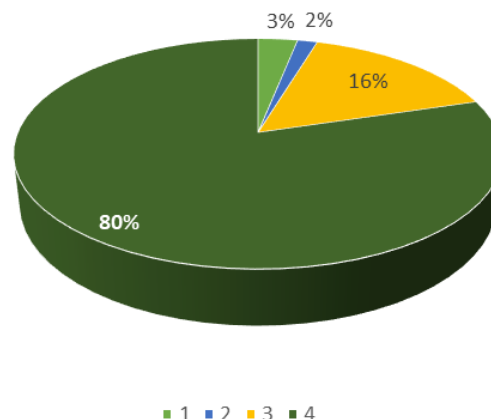
 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

4. ¿CÓMO CALIFICARÍA LA AMABILIDAD EN LA RESPUESTA O EL SERVICIO PRESTADO? (1 | MUY POCO AMABLE, 2 | POCO AMABLE, 3 | AMABLE, 4 | MUY AMABLE)

La calificación de la amabilidad en la atención muestra una percepción altamente positiva por parte de los usuarios. El 80% calificó el servicio como “Muy amable” (4) y el 16% como “Amable” (3), lo que significa que el 96% de los encuestados tiene una valoración favorable sobre el trato recibido. Estos resultados evidencian que la atención brindada por Indeportes Antioquia se caracteriza por la cordialidad, el respeto y la disposición para atender las necesidades de la ciudadanía.

Por su parte, solo el 5% de las respuestas se ubicó en las categorías de menor valoración (3% Poco amable y 2% Muy poco amable), lo que indica que las percepciones desfavorables son mínimas frente al total de participantes. En general, la información refleja que la amabilidad constituye uno de los principales atributos reconocidos por los usuarios en el proceso de Servicio al Ciudadano, generando una experiencia positiva durante su interacción con la entidad.

¿CÓMO CALIFICARÍA LA AMABILIDAD EN LA RESPUESTA O EL SERVICIO PRESTADO? (1 | MUY POCO AMABLE, 2 | POCO AMABLE, 3 | AMABLE, 4 | MUY AMABLE)





202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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

5. ¿QUÉ TANTO SE AJUSTÓ LA RESPUESTA O EL SERVICIO PRESTADO A SUS NECESIDADES? (1 | MUY POCO, 2 | POCO, 3 | BIEN, 4 | MUY BIEN, 5)

Los resultados evidencian una percepción muy positiva frente a la capacidad de la entidad para responder a las necesidades de los ciudadanos. El 78% de los encuestados calificó este aspecto con la máxima valoración (Muy bien), mientras que el 16% lo calificó como Bien, lo que significa que el 94% considera que la respuesta o el servicio recibido se ajustó adecuadamente a sus requerimientos. Estos resultados reflejan que las acciones adelantadas por Indeportes Antioquia están logrando satisfacer las expectativas de la mayoría de los usuarios, brindando soluciones acordes con sus necesidades.

Aunque la gran mayoría de los encuestados considera que el servicio respondió adecuadamente a sus necesidades, se identifica una oportunidad para revisar y analizar los casos correspondientes al 7% de los usuarios que otorgaron valoraciones de "Poco" (5%) y "Muy poco" (2%). La identificación de estas experiencias permitirá comprender mejor sus expectativas y fortalecer las acciones que contribuyan a una atención cada vez más pertinente, efectiva y alineada con las necesidades de la ciudadanía.



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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



6. ¿QUÉ TAN PUNTUAL FUE LA RESPUESTA O EL SERVICIO PRESTADO? (1 | MUY POCO PUNTUAL, 2 | POCO PUNTUAL, 3 | PUNTUAL, 4 | MUY PUNTUAL, 5).

Los resultados evidencian una percepción muy favorable frente a la oportunidad en la respuesta y la prestación del servicio. El 78% de los encuestados calificó este aspecto como “Muy puntual” y el 17% como “Puntual”, lo que indica que el 95% considera que la atención fue brindada dentro de los tiempos esperados. Esta valoración refleja el compromiso de la entidad con la atención oportuna y la capacidad de respuesta frente a las solicitudes de la ciudadanía.

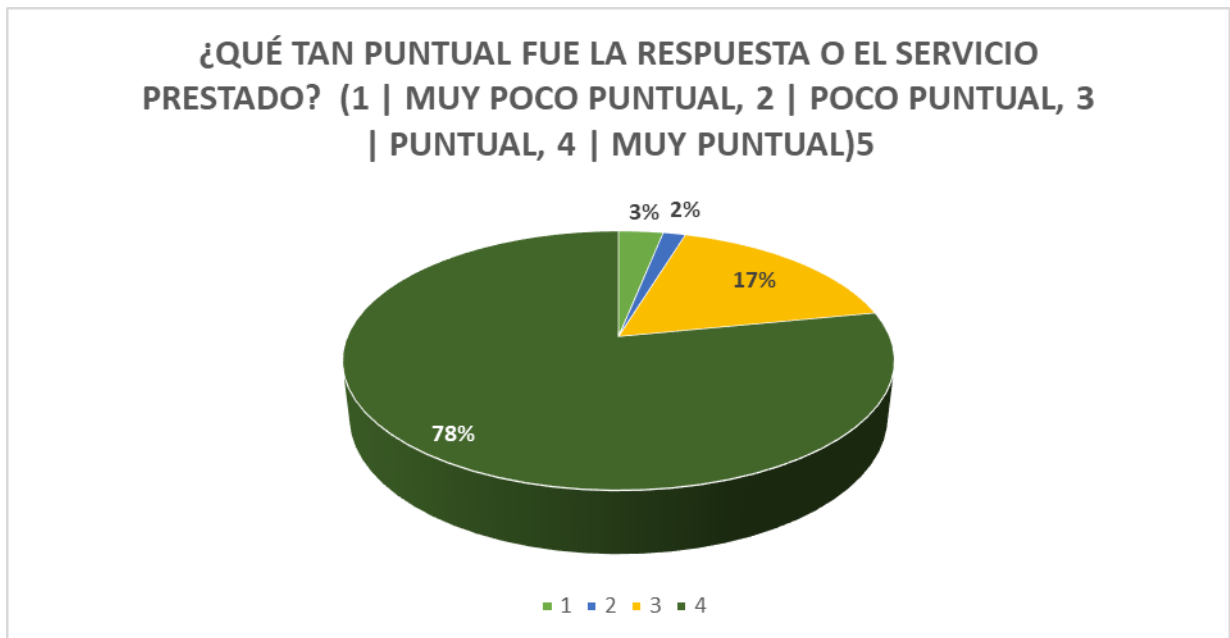
Aunque la percepción sobre la puntualidad es ampliamente favorable, las valoraciones otorgadas por el 5% de los encuestados entre las categorías “Poco puntual” y “Muy poco puntual” invitan a analizar las situaciones específicas que originaron estas respuestas. Conocer estos casos permitirá identificar factores particulares de la atención y continuar fortaleciendo la capacidad de respuesta de la entidad, manteniendo los altos niveles de satisfacción evidenciados por la mayoría de los usuarios.



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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



7. ¿QUÉ TAN CLARA FUE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA RESPUESTA O DURANTE EL SERVICIO PRESTADO? (1 | MUY POCO CLARO, 2 | POCO CLARO, 3 | CLARO, 4 | MUY CLARO, 5).

Se evidencia una percepción altamente positiva sobre la claridad de la información suministrada durante la atención. El 81% de los encuestados calificó este aspecto como “Muy claro” y el 14% como “Claro”, lo que significa que el 95% de los participantes considera que la información recibida fue comprensible y suficiente para atender su necesidad. Este resultado refleja la efectividad de los canales de atención y el esfuerzo institucional por brindar orientaciones claras a la ciudadanía.

Por su parte, las valoraciones correspondientes al 5% de los encuestados que calificaron la claridad entre “Poco clara” y “Muy poco clara” representan información valiosa para identificar situaciones puntuales en las que la comunicación pudo generar dudas o requerir mayor detalle. Analizar estos casos permitirá comprender mejor las necesidades de los usuarios y continuar fortaleciendo el uso de lenguaje claro y la calidad de la información suministrada en los diferentes canales de atención.

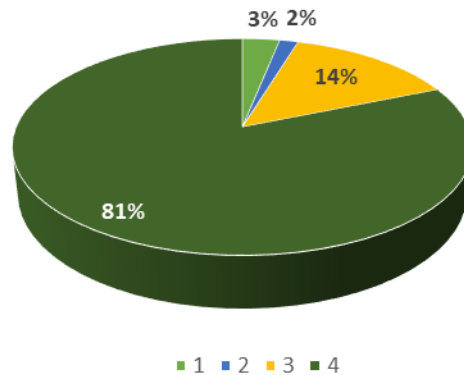


202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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

¿QUÉ TAN CLARA FUE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA RESPUESTA O DURANTE EL SERVICIO PRESTADO? (1 | MUY POCO CLARO, 2 | POCO CLARO, 3 | CLARO, 4 | MUY CLARO)6



8. CALIFIQUE DEL 1 AL 10 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA RESPUESTA O EL SERVICIO PRESTADO (1 = LO MÁS INSATISFECHO Y 10 = LO MÁS SATISFECHO).

La calificación general de satisfacción refleja una percepción altamente favorable hacia la atención y los servicios prestados por Indeportes Antioquia. El 58% de los encuestados otorgó la máxima calificación (10), seguido por un 16% que calificó con 9 y un 14% con 8, lo que significa que el 88% de los participantes evaluó su experiencia con niveles altos de satisfacción. Estos resultados evidencian que la mayoría de los usuarios considera que la respuesta o el servicio recibido cumplió de manera satisfactoria con sus expectativas.

Aunque las calificaciones más altas predominan ampliamente, se observa que el 14% de los encuestados otorgó valoraciones entre 1 y 7, lo que evidencia que las experiencias de los usuarios no fueron completamente homogéneas. Estas respuestas permiten identificar diferentes percepciones frente al servicio recibido y aportan información relevante para comprender mejor las expectativas de la ciudadanía,



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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

enriqueciendo el análisis general de satisfacción y proporcionando insumos para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la atención.

9. QUEREMOS SEGUIR MEJORANDO, CUÉNTANOS QUÉ PODEMOS HACER MEJOR Y QUÉ LE HA GUSTADO DE NUESTRO SERVICIO.

FORTALEZAS IDENTIFICADAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Calidad de la atención y amabilidad: Los usuarios destacan la atención cordial, la calidad humana, la orientación brindada y la disposición de los funcionarios para apoyar sus necesidades.	Oportunidad en los tiempos de respuesta: Reducir los tiempos de atención y respuesta a solicitudes, evitando demoras o respuestas no relacionadas con los requerimientos.
Alto nivel de satisfacción con el servicio: La mayoría de los comentarios expresan agradecimiento, satisfacción y califican el servicio como excelente.	Fortalecer la atención al ciudadano: Reforzar la actitud de servicio y la atención de algunos funcionarios para garantizar una experiencia homogénea.
Calidad y pertinencia de las capacitaciones: Se reconoce la utilidad, actualidad, metodología, experticia de los capacitadores y el aporte al fortalecimiento profesional.	Mejorar la oferta de capacitación: Ampliar cupos, ofrecer horarios más flexibles y profundizar algunos contenidos de los cursos.
Accesibilidad a la formación: La modalidad virtual facilita el acceso a las capacitaciones y favorece la participación de personas de diferentes regiones.	Optimizar la plataforma de inscripción: Mejorar el funcionamiento del sistema de inscripciones y evitar fallas o cierres tempranos de los cursos.
Buena organización y logística: Se resaltan las instalaciones, la limpieza, la seguridad, la comodidad y la organización de los eventos y procesos.	Mejorar la infraestructura de atención: Ampliar espacios de parqueadero y agilizar las filas durante la atención presencial.



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

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

Sistema de atención estructurado: Se reconoce positivamente la organización del sistema de PQRSDF.	Fortalecer el apoyo al sector deportivo: Incrementar las convocatorias, oportunidades para clubes deportivos, mantenimiento de escenarios y entrega oportuna de incentivos.
Compromiso institucional con la cualificación: Se valora la continuidad y diversidad de las capacitaciones ofrecidas por la entidad.	Ampliar el enfoque territorial: Considerar con mayor énfasis las necesidades de comunidades alejadas de los principales centros urbanos para fortalecer la cobertura e inclusión.

CONCLUSIONES.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Proceso de Servicio al Ciudadano evidencian una percepción positiva por parte de los grupos de valor de Indeportes Antioquia. La mayoría de los participantes calificó favorablemente aspectos fundamentales como la amabilidad en la atención, la claridad de la información, la oportunidad en las respuestas y la capacidad de la entidad para atender sus necesidades, reflejando un alto nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

De igual manera, los comentarios de los usuarios destacan la calidad humana del personal, la disposición para orientar a la ciudadanía, la organización de los procesos y la pertinencia de las capacitaciones ofrecidas, aspectos que contribuyen a fortalecer la confianza y la relación entre la entidad y sus grupos de valor.

Las observaciones y recomendaciones formuladas por algunos participantes aportan elementos importantes para continuar fortaleciendo la prestación del servicio, especialmente en aspectos relacionados con la optimización de procesos, la ampliación de oportunidades de capacitación, el fortalecimiento de la cobertura territorial y la mejora continua de los canales de atención.

En conclusión, los resultados obtenidos demuestran que el Proceso de Servicio al Ciudadano de Indeportes Antioquia cumple de manera satisfactoria su propósito de brindar una atención cercana, oportuna y de calidad. Asimismo, la información recopilada constituye un insumo valioso para la toma de decisiones y para el desarrollo



202601010260

Fecha Radicado: 2026-08-11 09:41:07.187

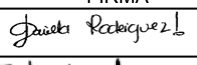
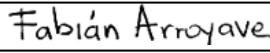
 INDEPORTES ANTIOQUIA	COMUNICACION INTERNA	F-GD-31	Versión 02
			Fecha: 07/04/2022

de acciones orientadas a mantener y fortalecer la satisfacción de la ciudadanía y los demás grupos de valor.

Cordialmente,



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.		04/08/2026
Revisó	Fabián Arroyave – Profesional Especializado (E) Subgerencia Administrativa y Financiera.		11/08/2026
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.			