

Tunja, 27 de marzo de 2015

Doctor
FREDY IOVANNI PARDO PINZON
Gerente Indeportes Boyacá
Tunja

Asunto: Informe satisfacción del cliente

Respetado Doctor

A continuación se presenta el informe de las comunicaciones recibidas por la entidad a través de el buzón de sugerencias dispuesto en la oficina de radicación y el correo electrónico dispuesto para recepción de p, q, r, s , durante el periodo 2 de Julio de 2014 a Marzo 26 de 2015.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
PERIODO: JULIO DE 2014 A MARZO 26 DE 2015

1. Buzón de sugerencias: Se recibieron 12 comunicaciones clasificadas como

PROPOSITO COMUNICACION	No. de comunicaciones	Porcentaje
Quejas	6	50%
Encuesta satisfacción cliente	6	50%

Al analizar las quejas 6 recibidas, 2 se refieren al desaseo en las instalaciones por lo que se pide ubicar canecas suficientes y grandes en los terrenos aledaños a los campos deportivos, las otras 2 quejas tienen que ver con el servicio prestado en la oficina de recepción, una queja por una larga espera y la otra queja por no haber sido atendido por el Gerente, las últimas 2 quejas fueron por el servicio brindado por los servidores públicos Natalia Fajardo y Javier Chinome.

Al revisar las 6 encuestas de satisfacción del cliente recibidas, a todas les fue resuelta su solicitud, 5 de las cuales calificaron como excelente el servicio recibido y solo 1 de las 5 califico como malo los espacios de atención al cliente, la encuesta restante califico la oficina de

Radicación, considerando como malo el servicio recibido, no fue oportuna la atención brindada y la atención a las dudas, sugerencias, observaciones fue calificada como mala.

2. Pagina Web de Indeportes: Se recibieron 3 solicitudes que indagaron sobre “ favor mandar calendario de 5 K o 10 K maratón para 2015”, “Por favor enviar resultados del torneo infantil 2014 de basquetbol y “ cuando inicia la copa de ciclismo este año y en que municipio, ya que como tal en la página de Indeportes no encuentro una programación.”

Desafortunadamente no se pudo evidenciar la oportunidad en la respuesta dada a los correos electrónicos recibidos, por lo que no se pudo evidenciar la capacidad de reacción de la institución para atender comunicaciones por el correo electrónico.

Como fruto de lo antes revisado y comentado se recomienda

1. Mejorar el aseo de las instalaciones atendiendo la sugerencia de ubicar canecas en las áreas aledañas a los espacios deportivos.
2. Hablar con los servidores públicos que fueron objeto de queja para clarificar los hechos.
3. En relación a las solicitudes sobre programación de eventos deportivos y resultados de algunas competencias deportivas, evaluar la posibilidad de brindar este tipo de información en la página web de la entidad.

Atentamente,

LUIS ALEJANDRO MORENO HUERFANO
Asesor de control interno