

Tunja, 13 de mayo de 2016

Licenciado  
CELSO OMAR PARRA SIERRA  
Gerente Indeportes Boyacá  
Tunja.

Asunto: Resultados satisfacción del cliente 2015

Respetado Señor Gerente

Durante la vigencia 2015 se practicaron encuestas a beneficiarios de los subprogramas primera infancia, hábitos de vida y estilo saludable, superate Intercolegiados, ciencias aplicadas y a un grupo de deportistas, a continuación se sintetizan los resultados y sugerencias obtenidos

#### **PRIMERA INFANCIA**

RESULTADOS	SUGERENCIAS
Las actividades son adecuadas para el bienestar, se realizan puntualmente, las instalaciones son las apropiadas, los monitores son muy idóneos, se presenta un pequeño inconformismo con la difusión de la invitación a participar de las actividades	Ampliar los horarios de las actividades, ofrecer salidas pedagógicas y en lo posible que se suministren implementos y uniformes para la práctica deportiva

#### **HABITOS DE VIDA Y ESTILO SALUDABLE**

RESULTADOS	SUGERENCIAS
Están muy satisfechos con las bebidas y alimentos suministrados, se considera que el estado de los escenarios es excelente, cerca de la mitad se quejan de la impuntualidad de los eventos, los monitores son los apropiados para dirigir las actividades del programa, califican como excelente el apoyo brindado por Indeportes para el desarrollo de las actividades y la invitación para participar en las actividades se hace muy oportunamente	Piden continuidad del programa y que haya una mayor cobertura de la población beneficiada.

#### **SUPERATE INTERCOLEGIADOS 2015**

RESULTADOS	SUGERENCIAS
Hay inconformidad con la demora en la inscripción de deportistas, en términos generales hay inconformidad con la	Adecuar los escenarios deportivos para que protejan en caso de lluvia,

alimentación suministrada así como con el servicio de alojamiento recibido, hay inconformidad con el juzgamiento, alta inconformidad con el apoyo logístico brindado por Indeportes para el normal desarrollo de las competencias, el estímulo brindado a la niñez es calificado como bueno	que se cumpla la carta fundamental de los juegos, verificar que los municipios donde se realizan competencias cuenten con infraestructura de servicios de hospedaje
---	---

## ENCUESTA DEPORTISTAS

RESULTADOS	SUGERENCIAS
Cerca de la mitad de los deportistas consideran insuficiente el apoyo brindado por Indeportes, una gran mayoría se queja por no recibir oportunamente el apoyo brindado por el instituto, un escaso 5% de los deportistas no ha recibido servicios de ciencias aplicadas, los pocos que lo han requerido lo consideran adecuado y oportuno.	Mejorar las condiciones físicas del gimnasio, mayor atención a los deportistas con el fin de mantener su bienestar económico y psicológico.

## CIENCIAS APLICADAS

RESULTADOS	SUGERENCIAS
El acceso al centro biomédico en un 53% es considerado como excelente, en un 68% el servicio recibido es considerado como excelente, la claridad ofrecida por los profesionales en un 63% es calificada como excelente, el control y seguimiento del servicio prestado es calificado en un 63% como excelente, las instalaciones e higiene del centro biomédico fueron una queja de cerca del 60% de los encuestados	Mejorar el servicio de aseo e higiene del centro biomédico así como reemplazar los artículos o elementos que evidencien desgaste

## ANALISIS

**Primera infancia:** Hay aceptación y un alto grado de satisfacción con las actividades desarrolladas, las sugerencias se fundan en ampliar los horarios y en que se les suministre uniformes e implementación deportiva.

**Hábitos de vida estilo saludables:** Se registra un alto grado de satisfacción con el desarrollo del programa, la queja tiene que ver con impuntualidad en el inicio de las actividades, como sugerencia se pide ampliar la cobertura de los beneficiarios del subprograma.

**Supérate Intercolegiados:** Se evidenció descontento con el hospedaje, la alimentación, y el juzgamiento, como positivo se resalta la motivación que sienten los niños para participar en los juegos; como sugerencias ofrecer escenarios deportivos que protejan de la lluvia y realizar las competencias en municipios que cuenten con la infraestructura de servicios requerida para la acomodación y atención de las delegaciones.

**Encuesta deportistas:** Califican como insuficiente y poco oportuno el apoyo brindado por Indeportes, en relación a los servicios brindados por ciencias aplicadas lo califican

como adecuado y oportuno; como sugerencias señalan mejorar las condiciones físicas del gimnasio y una mayor atención a los deportistas para mantener su bienestar económico y psicológico.

**Ciencias aplicadas:** Los servicios brindados son calificados como excelentes, la queja tiene que ver con el aseo e higiene de las instalaciones, las sugerencias por tanto exigen mejorar el aseo y reemplazar oportunamente algunos elementos que evidencian desgaste o deterioro.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Validar la información ofrecida por las encuestas a fin de focalizar las debilidades e implementar los correctivos, antes del inicio de las actividades contempladas en cada uno de los subprogramas, con lo cual se atiende el objetivo de alcanzar mayores niveles de satisfacción por parte de los usuarios y beneficiarios de los servicios prestados por la entidad.
- ✓ Determinar previamente los métodos para obtener y utilizar información que permita evidenciar la satisfacción del cliente, no utilizar exclusivamente las encuestas a veces son de difícil aplicación no están exentas de sesgos y están cargadas de apreciaciones subjetivas frente a los monitores, la entidad, las instalaciones, los bienes o servicios requeridos induciendo a acciones correctivas con poco impacto en la población.
- ✓ Efectuar el seguimiento de la satisfacción del cliente, en cada una de las fases de los subprogramas, a fin de identificar donde se presentan las fallas jalonando la adopción de acciones correctivas más oportunas y efectivas, lo que contribuye a mejorar los resultados de los indicadores propuestos en cada subprograma.

Señor Gerente y demás compañeros la información es útil y valiosa en la medida que se utilice en la toma de decisiones, en caso contrario son oportunidades que se desechan, para mejorar la satisfacción del cliente y el posicionamiento de la entidad entre los diferentes actores y comunidad en general, por la cual existen organizaciones como la nuestra.

Atentamente,

**LUIS ALEJANDRO MORENO HUERFANO**  
Asesor control interno

Copia: Dr. Juan Carlos Correa, Director Administrativo; Lic. Oscar Suarez, Director de Fomento; Dr. Alexander Mendoza, Asesor Jurídico y Dr. Víctor Sánchez, Tesorero.