

Turja, 13 de Julio de 2015

Doctor
FREDY IOVANN PARDO PINZON
Gerente Deportes Boyacá
Turja

Asunto: Informe satisfacción del cliente

Respetado Doctor,

A continuación se presenta el informe de las comunicaciones recepcionadas por la entidad a través del buzón de sugerencias dispuesto en la oficina de radicación, información de gran utilidad en la medida que la alta dirección tome decisiones fundadas en estos instrumentos establecidos por la entidad para medir la satisfacción del cliente.

Sin otro particular.

Atentamente,

LUS ALEJANDRO MORENO HUERFANO
Asesor de Contrad interno.

Copia: Dra. Nancy Patricia Pineda, Directora Administrativa; Lic. Oscar Tinoco, Director de Fomento; Dr. Edgar Suarez, Asesor Jurídico; Dr. Mauricio Zambrano, Tesorero.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
PERIODO MAYO A JUNIO 2015

Durante el periodo en mención se recibieron 5 encuestas las que se diligenciaron en el nuevo formato " encuesta satisfacción del cliente", código: OD-ERP-01, versión 5, del 25 de marzo de 2015, para su análisis se clasificaron de acuerdo a la dependencia a que hace alusión la encuesta.

Área metodológica: Se diligenciaron 3 encuestas

1. Servicio seditado: Facilitar la atención comunicando al petidoado, califico el servicio como excelente, el tiempo de atención excelente, el trato recibido excelente y si se le brinda la información suficiente y oportuna respondió que sí.

OBSERVACION

Las profesionales seditadas resuelven las inquietudes dándoles solución a ellas.

2. Servicio seditado: Apoyo a los priorizados, el servicio recibido se calificó como bueno, el tiempo de atención excelente, el trato por parte del funcionario del servicio visitado fue calificado como cordial y si se le brinda la información suficiente y oportuna respondió que sí.

OBSERVACION

Mejorar y gestionar la entrega de los dineros oportunos para los deportistas que están siendo apoyados en las fechas cada mes "QUE SEA MENSUAL".

3. Servicio seditado: Apoyo liga, la cual se calificó el servicio como excelente, el tiempo de atención excelente, el trato por la parte del funcionario del servicio visitado fue amable y si se le brinda información suficiente y oportuna respondió que sí.

OBSERVACION

Se informó sobre el tiempo de los documentos seditados ya que algunas personas no se radican en Turja y les es complicado llegar al instante con los documentos seditados.

Dirección de fomento

4. Servicio brindado: Revisión de informes y entrega, la cual calificó el servicio como bueno, el tiempo de atención bueno, el trato por la parte del funcionario del servicio visitado fue cordial y si se le brindó la información suficiente y oportuna respondió que sí.

OBSERVACION

Falta de carnetización de los funcionarios y deportistas que trabajan para la entidad.

Oficina Jurídica

5. Servicio brindado: Entrega de proyecto IVA y telefonía, la cual calificó el servicio como excelente, el tiempo de atención excelente, el trato por la parte del funcionario del servicio visitado fue cordial y si se le brindó la información suficiente y oportuna respondió que sí.

OBSERVACION

Hubo un excelente servicio prestado, buena atención y se atendieron la totalidad de las inquietudes.

ANÁLISIS: En términos generales el servicio recibido fue calificado como excelente (3/5), el tiempo de atención brindado fue calificado como excelente (4/5), el trato recibido por parte del funcionario fue excelente (4/5) y en relación a si se le brindó información suficiente y oportuna la respuesta unánime fue sí (5/5).

En lo referente a las observaciones se presentan 2 quejas, una en relación al apoyo a ligas, que se informe con suficiente tiempo sobre los papeles o documentos requeridos para no perder tiempo en viajes y la otra referente al apoyo a priorizados, que se entregue en las fechas prometidas. Los apoyos económico, una sugerencia carnetización para los que trabajamos con Indesportes y 2 felicitaciones en relación al servicio recibido.

RECOMENDACIONES

1. Valorar la importancia de estas encuestas como fuente de información que permita implementar acciones de mejora.
2. Fortalecer la comunicación con la comunidad mediante el uso de estos instrumentos de recolección de información, los cuales se deben adecuar periódicamente al objetivo que se pretende medir o evidenciar.

LUIS ALEJANDRO MORENO HUERFANO
Asesor de control interno