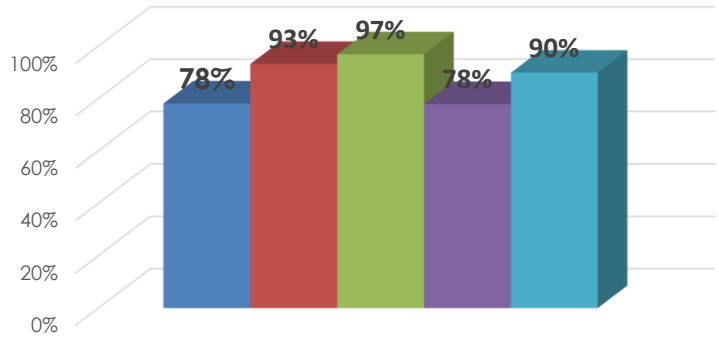
INSDEPORTES CAJICÁ	**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE CAJICÁ**
	INFORME INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS
FICHA TÉCNICA	
Área	Fomento y Desarrollo Social
Nombre del indicador	Indicador de satisfacción de eventos
Programas involucrados	* Deporte social y comunitario * Recreación * Actividad física * Campamentos Juveniles * Inclusión Social * Nuevas Tendencias y Practicas Ancestrales
Objetivo	Identificar el porcentaje de satisfacción de los participantes en los programas ofertados por el área de fomento y desarrollo social, por medio de una encuesta tomada por diferentes vías de comunicación y determinar acciones de mejora frente a los resultados que así lo requieran.
Fuente de datos	Para la obtención de los datos, se utilizo una encuesta registrada en un formulario Google, por medio de una llamada telefónica. La encuesta se encuentra en el siguiente link: https://forms.gle/kcnSQKKjHS5Gb5HE9
Frecuencia de toma de datos	Las encuestas serán aplicadas trimestralmente en cada uno de los programas ejecutados por el área de fomento y desarrollo social.
Frecuencia de análisis de datos	El análisis de datos se realizara trimestralmente, es decir en marzo, junio, septiembre y diciembre.
Escala de calificación	La escala de calificación se da de la siguiente manera: 0<-<70% INEFECTIVO 70<-<80% MODERADAMENTE EFECTIVO >80% MUY EFECTIVO
Meta	La meta de resultado para el indicador de satisfacción de programas, es de un 80% en la escala de calificación general de la encuesta.
Aspectos a evaluar	La encuesta de satisfacción empleada para la recolección de datos busca evaluar los siguientes aspectos en cada programa ejecutado por el área: -Proceso de inscripción a los programas. -Servicio del instructor. -Cumplimiento de tiempos establecidos para cada sesión. -Estado del material y escenarios utilizados en cada uno de los programas. -Experiencia como deportistas/usuarios en las sesiones de clase.

RESULTADOS



TOTAL DE PERSONAS ENCUESTADAS 520

RESULTADO GENERAL DE LA ENCUESTA 87% DE SATISFACCIÓN

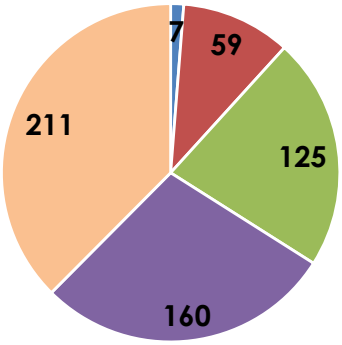
	Preguntas	% de satisfacción
1	¿Cómo evalúa el proceso de inscripción a los programas?	78%
2	Califique el servicio del instructor en las sesiones clase	93%
3	¿Se cumple con los tiempos establecidos en las sesiones clase?	97%
4	¿Cómo califica ele estado de los escenarios y el material utilizado por el instructor en las sesiones clase?	78%
5	¿Cómo ha sido su experiencia como deportista / usuario(a) en las sesiones clase?	90%

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Pregunta 1.¿Cómo evalúa el proceso de inscripción a los programas?

RESPUESTAS PREGUNTA 1

- Muy Difícil/Mala/Nunca/ Muy Negativa
- Difícil/Regular/ Casi Nunca/ Negativa
- Normal/Buena/ Con Frecuencia/ Neutra
- Facil/Muy Buena / Casi Siempre/ Positiva
- Muy facil/Excelente/Siempre/Muy Positiva

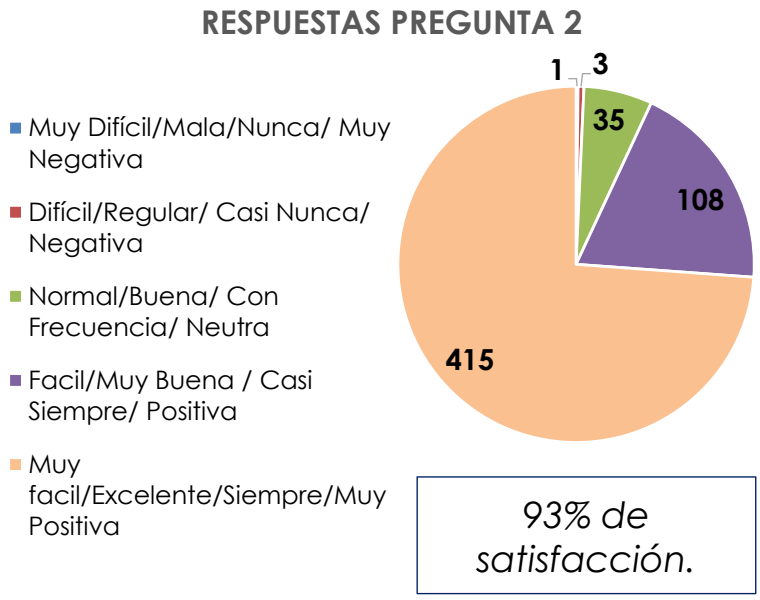


78% de satisfacción.

RESPUESTA	# PERSONAS	%
Muy difícil	7	1,2%
Difícil	59	10,5%
Normal	125	22,2%
Fácil	160	28,5%
Muy Fácil	211	37,5%
Total	562	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que el proceso de inscripción en el ultimo trimestre del 2022, fue calificado en su mayoría como normal, fácil o muy fácil, sin embargo de la muestra total 66 encuestados manifiestan que el proceso fue difícil o muy difícil, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 78% es decir, **MODERADAMENTE EFECTIVO**.

Pregunta 2. Califique el servicio del instructor en las sesiones clase

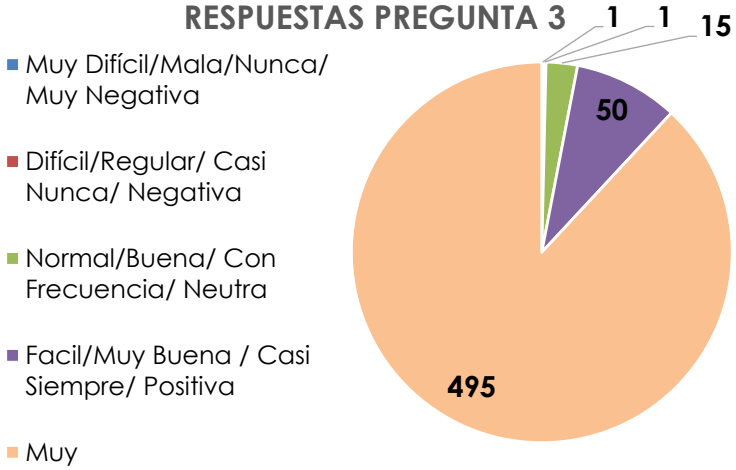


93% de satisfacción.

RESPUESTA	# PERSONAS	%
Mala	1	0,2%
Regular	3	0,5%
Buena	35	6,2%
Muy Buena	108	19,2%
Excelente	415	73,8%
Total	562	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que el servicio del instructor el ultimo trimestre del 2022, fue calificado en su mayoría como buena, muy buena y excelente, sin embargo de la muestra total 4 encuestados manifiestan fue mala y regular, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 93% es decir, **MUY EFECTIVO**.

Pregunta 3. ¿Se cumple con los tiempos establecidos en las sesiones clase?

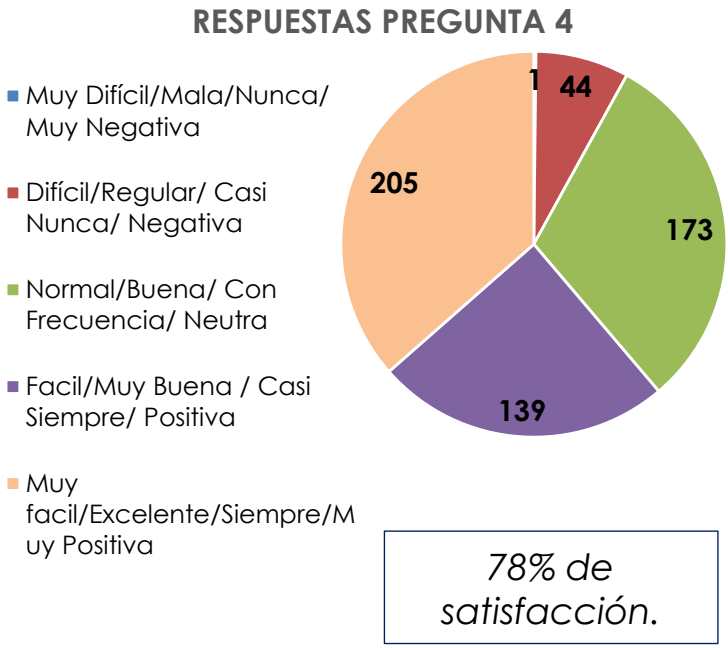


97% de satisfacción.

RESPUESTA	# PERSONAS	%
Nunca	1	0,2%
Casi Nunca	1	0,2%
Con frecuencia	15	2,7%
Casi Siempre	50	8,9%
Siempre	495	88,1%
Total	562	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que los tiempos establecidos en el cumplimiento de las sesiones clase la calificación fue en su mayoría fue con frecuencia, casi siempre y siempre, sin embargo de la muestra total 17 encuestados manifiestan fue con frecuencia, casi nunca y nunca lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 97% es decir, **MUY EFECTIVO**.

Pregunta 4. ¿Cómo califica el estado de los escenarios y el material utilizado por el instructor en las sesiones clase?

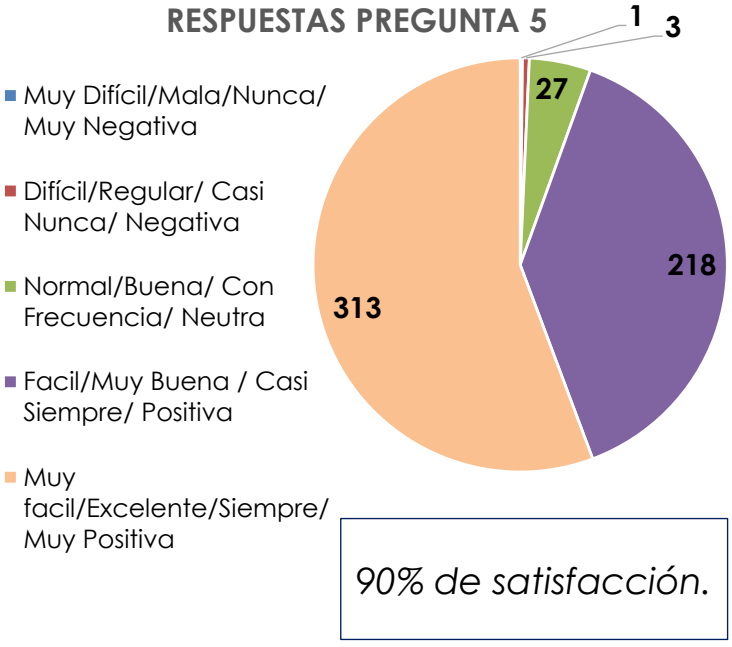


RESPUESTA	# PERSONAS	%
Mala	1	0,2%
Regular	44	7,8%
Buena	173	30,8%
Muy Buena	139	24,7%
Excelente	205	36,5%
Total	562	100,0%

78% de satisfacción.

En los resultados se puede evidenciar que la calificación para el material y escenarios, fue en su mayoría buena, muy buena y excelente, sin embargo de la muestra total 45 encuestados responden regular y excelente, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 78% es decir, **MODERADAMNTE EFECTIVO**.

Pregunta 5. ¿Cómo ha sido su experiencia como deportista / usuario(a) en las sesiones clase?



RESPUESTA	# PERSONAS	%
Muy Negativa	1	0,2%
Negativa	3	0,5%
Neutra	27	4,8%
Positiva	218	38,8%
Muy positiva	313	55,7%
Total	562	100,0%

90% de satisfacción.

En los resultados se puede evidenciar que los encuestados evidencian la experiencia como deportista/usuario(a) en las sesiones clase, como muy positiva, positiva y neutra sin embargo, de la muestra total 4 encuestados responden negativa y muy negativa lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 90% es decir, **MUY EFECTIVO**.

CONCLUSIONES
Los ítems que recibieron una calificación moderadamente efectiva, hacen referencia al proceso de inscripciones y el estado de los escenarios y/o material empleado en las sesiones clase.
Se encuestaron mas del 50% de usuarios de todos los programas ofertados por el área de fomento y desarrollo social.
El porcentaje general de satisfacción es del 87% muy efectivo, lo cual indica que se cumplio con la meta del indicador.