

1 - 2022

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



INSDEPORTES
CAJICÁ



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Unidos con toda seguridad

INSDEPORTES
CAJICÁ



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Instituto Municipal de Deportes y Recreación

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE, CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LOS PROGRAMAS RECREO DEPORTIVOS Y/O SOCIALES OFERTADOS POR LA ENTIDAD

PRIMER PERÍODO 2022

INSDEPORTES

CAJICÁ



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICA



INSDEPORTES
CAJICA



CAJICÁ
TEJIENDO FUTURO
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD

FABIO
RAMÍREZ

ALCALDE 2020-2023

CAJICÁ
SIEMPRE
DIFERENTE



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICA



INSDEPORTES
CAJICA



CAJICÁ
TEJIENDO FUTURO
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD

FABIO
RAMÍREZ

ALCALDE

Calle 1 Sur No.7-56 Coliseo Fortaleza de Piedra
E-Mail: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co
Teléfono: (57+1) 8898746 / Página: www.insdeportescajica.gov.co



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
METODOLOGÍA.....	3
ÍNDICE DE EVALUACIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA APLICADA	5
OBSERVACIÓN E INTERPRETACIÓN PREGUNTAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	7
1 Seleccione su disciplina deportiva o a la que pertenece su hijo (a)	7
2. Escriba el nombre de la categoría a la que pertenece	7
3. Escriba Nombre y Apellido del Entrenador y/o Instructor	8
4. ¿El proceso de inscripciones dispuesto por Insdeportes Cajicá a través de su página web es de fácil acceso y ejecución para usted?.....	9
5. ¿La información publicada por la entidad (circular informativa, instructivos, otros) con relación al proceso de inscripciones es clara y de fácil acceso?.....	10
6. ¿El entrenador y/o instructor desarrolla las siguientes cualidades o actitudes para el desarrollo del entrenamiento? Podrá seleccionar varias opciones.	11
7. ¿Cómo evalúa el método de enseñanza del instructor? Siendo 5 el valor más alto y 1 el más bajo.	12
8. ¿Ha evidenciado avances en la formación integral del deportista? (Nivel deportivo, desarrollo personal y social).....	13
9. ¿Cree usted que el proceso o método de comunicación Entrenador - Deportista / Padres de familia, es asertivo?	13
10. Con relación a los objetivos y metas del programa previamente informados por el Entrenador y/o Instructor ¿Evidencia planeación de las sesiones, conoce el propósito de las mismas y es coherente con su ejecución? ...	14
11. ¿El instructor cumple con los horarios establecidos para la categoría asignada?	14
12. ¿Considera que los escenarios en los que se ejecutan las actividades recreo deportivas son idóneos para su desarrollo?	16
13. Conozco plenamente el propósito del presente formulario, autorizo a Insdeportes Cajicá para el manejo de la información aquí contenida según la normatividad vigente, con fines netamente organizacionales y de mejora continua, así mismo, que dicha información contará con la debida reserva en atención a las novedades o sugerencias dadas por los encuestados.	17
Tabla y grafica general del consolidado del diagnóstico.	17
Evidencia Fotográfica Difusión y Convocatoria	18
Ficha Técnica.....	19



INTRODUCCIÓN

Desde el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, especialmente y en lo respectivo al área de Deporte Formativo Escolar se consolidan los procesos y procedimientos, socializados y posteriormente avalados por dirección, en los cuales se establece en los criterios de medición y control, como eje principal **“Identificar el porcentaje de satisfacción de las personas encuestadas vinculadas a las escuelas y programas de Insdeportes”**, como herramienta indispensable y fundamental para la toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos misionales y metas institucionales.

Por lo anterior, se consolida desde la caracterización del proceso del área de Deporte Formativo Escolar en el ciclo PHVA como método de verificación; establecer formulario de registro y consolidación de los pormenores de la prestación del servicio "Satisfacción del Usuario", lo cual permita a la entidad **“Implementar los planes de mejora o acciones correctivas de las debilidades y fortalezas evidenciadas.”** en la consolidación del proceso de análisis.

OBJETIVO

Identificar el porcentaje de satisfacción de las personas encuestadas vinculadas a las escuelas y programas de Insdeportes.

METODOLOGÍA

En el marco de lo establecido en los procesos y procedimientos del área de Deporte Formativo Escolar, en el INSTRUCTIVO INSCRIPCIONES PROGRAMAS DEPORTIVOS Y/O SOCIALES en su numeral 9.4. enuncia **“Medición Satisfacción del usuario: Con el direccionamiento del área de atención al ciudadano y ventanilla única se remitirá la encuesta de satisfacción, a los padres de familia y usuarios para su respectivo diligenciamiento. Con la finalidad de dar alcance al sentir del usuario con relación al servicio ofertado. Para lo cual se hará uso de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad”**, por lo que se consolida el INDICADOR SATISFACCIÓN CLIENTES bajo el código DIR-ADFE-IND-001, con la finalidad de robustecer la información obtenida de las bases consolidando lo manifestado por los clientes externos en las encuestas aplicadas.

Por ende, desde el área de deporte formativo se ejecutó:

- La creación del formulario a través de la herramienta “Google Forms” como mecanismo de implementación y consolidación de la información, dando alcance a las diferentes áreas que ofertan productos y servicios (Deporte Formativo Escolar, Altos Logros, Fomento y Desarrollo Social)
- La verificación y vinculación del total de los treinta y tres (33) programas deportivos y/o sociales ofertados por la entidad en la encuesta de satisfacción, conforme a lo establecido en la circular 003 del 21 de enero de 2022.





OFERTA DEPORTIVA VIGENCIA PRIMER CORTE 2022

PROYECCIÓN PROGRAMAS DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR 2022					
ITEM	PROGRAMA	ITEM	PROGRAMA	ITEM	PROGRAMA
1	AJEDREZ	11	FÚTBOL	21	NATACIÓN
2	ATLETISMO	12	FÚTBOL SALA	22	PATINAJE CARRERAS
3	BADMINTON	13	FÚTBOL DE SALÓN	23	PORRAS
4	BALONCESTO	14	GIMNASIA	24	TAEKWONDO
5	BICICROSS	15	GOLF	25	TENIS CAMPO
6	BOXEO	16	HAPKIDO	26	TENIS DE MESA
7	CICLISMO RUTA	17	JUDO	27	ULTIMATE
8	CICLOMONTAÑISMO	18	KARATE DO	29	VOLEIBOL
9	ESGRIMA	19	MATROGIMNASIA		
10	EXPLOR. DEPORTIVA	20	MATRONATACIÓN		

PROGRAMAS DE FOMENTO Y DESARROLLO SOCIAL, LINEAMIENTOS A TENER EN CUENTA PARA EL PROCESO DE INSCRIPCIONES DEL ÁREA.

Insdeportes Cajicá a través del área de Fomento y Desarrollo Social, promueve actividades de bienestar para la comunidad general del municipio, dentro de los cuales se proyectan los siguientes programas:

- ✓ ACTIVIDAD FÍSICA MUSICALIZADA (adultos de 18 a 64 años de edad).
- ✓ RUMBA KIDS (niños y adolescentes de 5 a 17 años de edad).
- ✓ DEPORTE ADAPTADO (población en condición de discapacidad de 5 a 64 años).
- ✓ RECREACIÓN (niños, adolescentes y jóvenes de 5 a 28 años de edad).
- ✓ PROGRAMA NACIONAL DE CAMPAMENTOS JUVENILES (niños, adolescentes y jóvenes de 5 a 28 años de edad).

Ilustración 1. Imágenes de los programas ofertados en la circular 003 de 2022.

- Aplicación de la encuesta de satisfacción de clientes en los productos y servicios.
- Se establecen preguntas de selección múltiple, otras de diligenciamiento con respuesta corta, lista desplegable y selección específica SI / NO con variables de respuesta corta para ampliar las respuestas.
- Dando cumplimiento a lo establecido en el proceso de Gestión de Calidad se aplica la encuesta de manera virtual realizando el envío a todos los padres de familia.
- La encuesta virtual se envía de forma masiva a través de mensajería instantánea mediante los grupos de WhatsApp institucionales por cada instructor deportivo.
- Consolidando la percepción de la cliente una vez culminada la aplicación de la encuesta se tabula y se procede a la generación del informe.

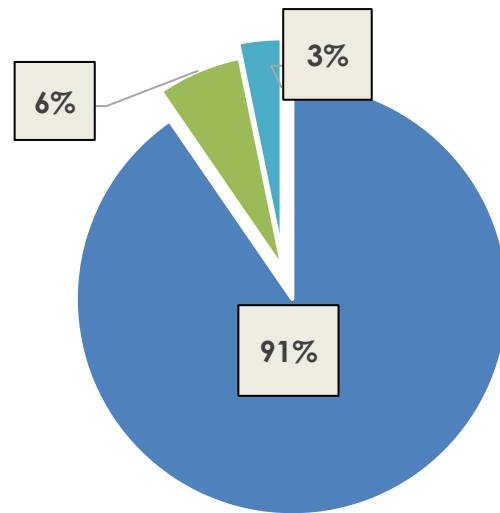


ÍNDICE DE EVALUACIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA APLICADA

Se consolidan 835 registros mediante 13 preguntas con la finalidad de iniciar con el proceso piloto y aplicación de las evaluaciones para los programas deportivos y/o sociales dando alcance así inicialmente a las diferentes áreas misionales tales como: Deporte Formativo Escolar – Escuela Polideportiva, Fomento y Desarrollo Social – con sus cinco (5) programas sociales y Deporte de Altos Logros con los entrenadores que de manera transversal desarrollan actividades con la escuela polideportiva.

Verificación por áreas misionales, por número de encuestados:

PORCENTAJE ENCUESTADOS POR ÁREA



■ DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR ■ ALTOS LOGROS ■ FOMENTO Y DESARROLLO

Ilustración 2. Gráfico porcentaje encuestados por área – Evaluación General.

DATOS GENERALES PORCENTAJE ENCUESTADOS POR ÁREA		
ÁREA	REGISTROS	PORCENTAJE
DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR	755	90%
ALTOS LOGROS	53	6%
FOMENTO Y DESARROLLO	27	3%
TOTALES	835	100%

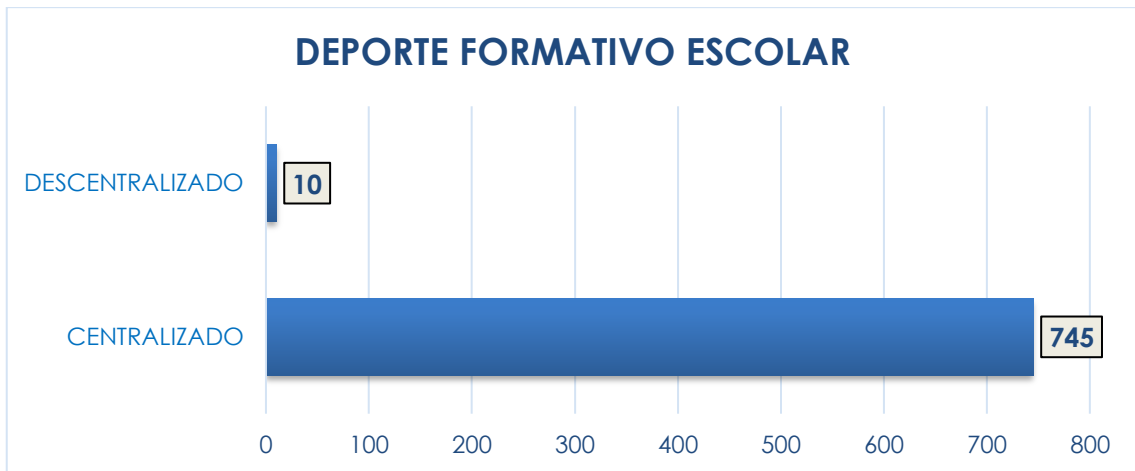


Ilustración 3. Gráfico encuestados Deporte Formativo Escolar



Ilustración 4. Gráfico encuestados área Altos Logros

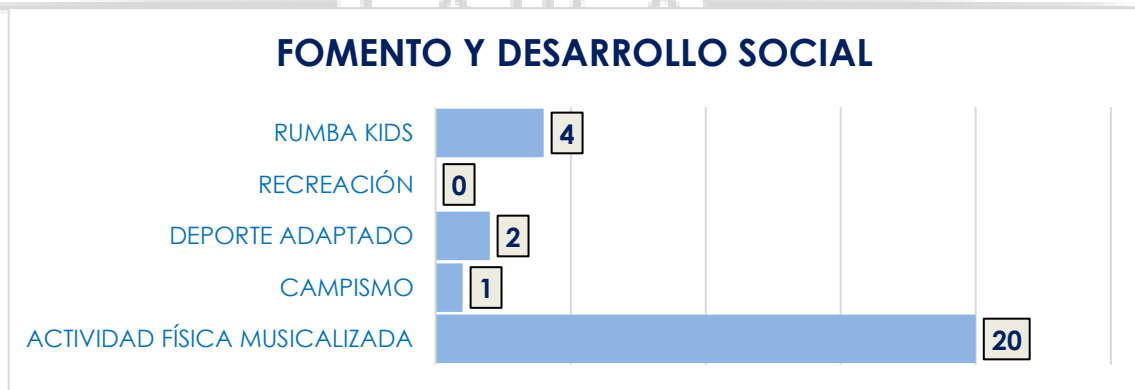


Ilustración 5. Gráfico encuestados Fomento y Desarrollo Social

Análisis e interpretación.

Con relación a los datos estadísticos obtenidos se identifica que en alto porcentaje de los encuestados realizaron aportes y sugerencias con relación a los programas deportivos de alcance formativo, siendo muy bajos los aportes y referencia a los programas ofertados por las áreas de Altos Logros, Fomento y Desarrollo Social. Se denota baja gestión de los entrenadores e instructores de los programas deportivos y/o sociales para la consolidación de información mediante la encuesta formulada por Insdeportes Cajicá para acceso de los clientes - padres de familia y deportistas.



OBSERVACIÓN E INTERPRETACIÓN PREGUNTAS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

A continuación, se enunciarán las diferentes preguntas emitidas en la encuesta de satisfacción del cliente, realizando la debida observación e interpretación de las respuestas con su respectiva gráfica y vinculando las variables que pueden derivarse con relación a lo expuesto por los encuestados.

1 Seleccione su disciplina deportiva o a la que pertenece su hijo (a)

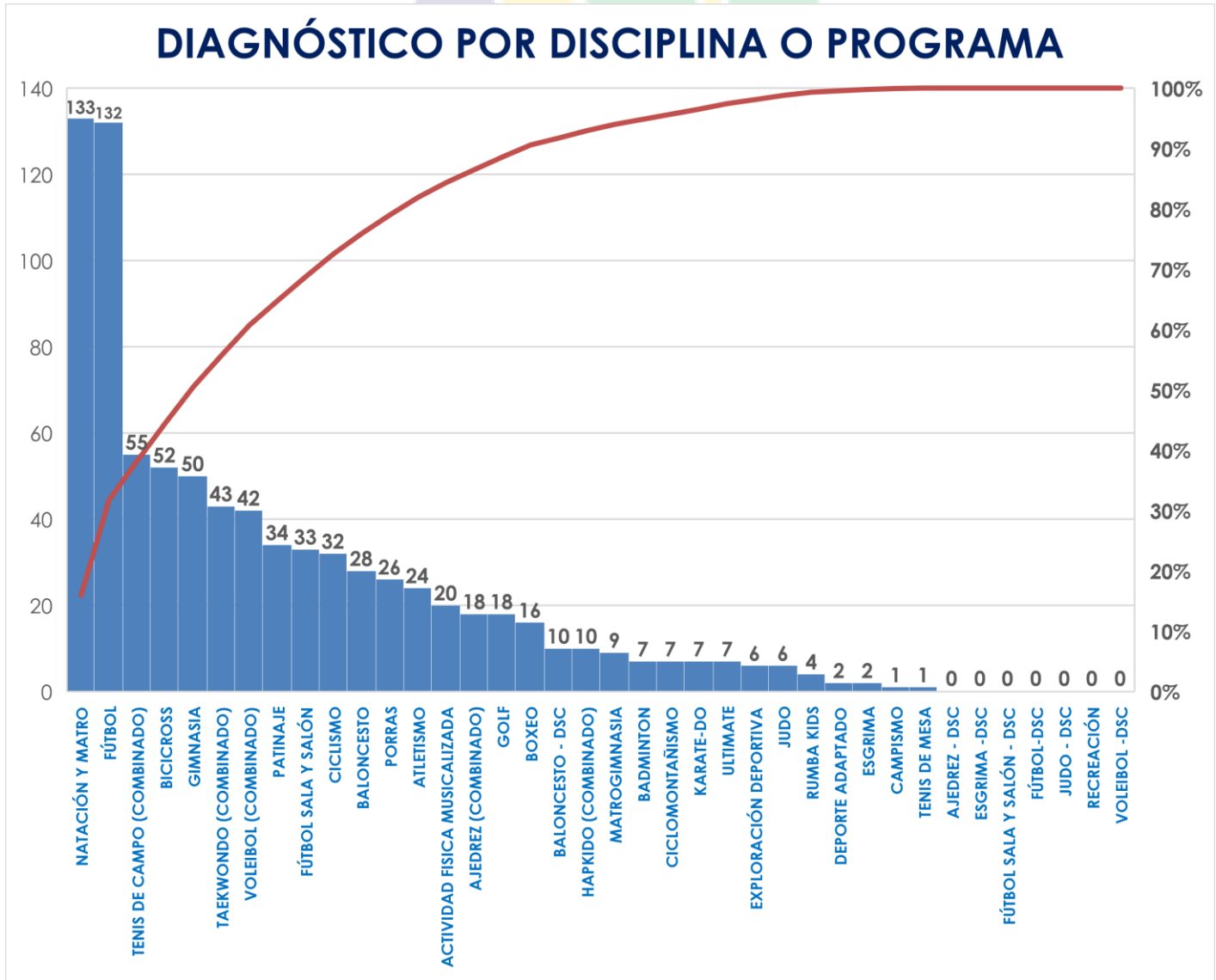


Ilustración 6. Gráfico distribución encuestas por disciplina y/o programa

2. Escriba el nombre de la categoría a la que pertenece

Con relación a la casilla N° 2 se determina no realizar análisis específico con estos datos o que sean considerados destacados, toda vez, que al formularse como una pregunta abierta y al ser diligenciada por los clientes externos al momento de su consolidación, en alto porcentaje los datos validados no coinciden con la categorización técnica establecida para los programas deportivos y/o sociales por Insdeportes Cajicá, por ende, se deberán revisar este tipo de preguntas en las encuestas como oportunidades de mejora, siendo realmente efectivos en su ejecución, con fichas relevantes para los procesos del área y de la entidad.



3. Escriba Nombre y Apellido del Entrenador y/o Instructor

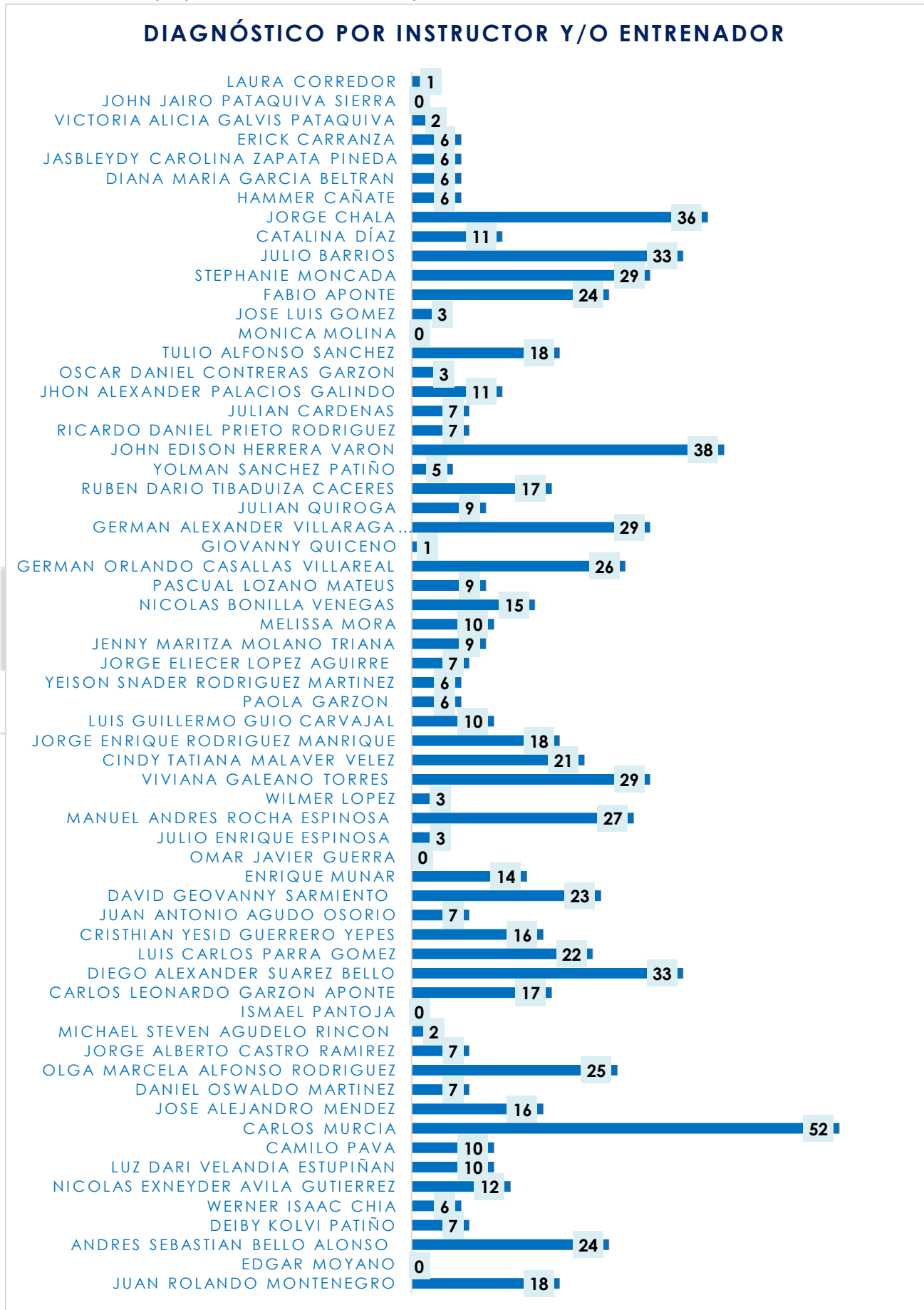


Ilustración 7. Gráfico distribución encuestas por entrenador.



Análisis e interpretación del numeral del 1 al 3.

De acuerdo a los datos obtenidos se evidencia el impacto alcanzado por cada instructor y/o entrenador, ya sea de orden Formativo, Altos Logros o Fomento y Desarrollo Social, identificando que en los procesos de descentralización de la escuela polideportiva no se socializó ni se realizó seguimiento con la población atendida, para el debido diligenciamiento de la encuesta, por ende, no se evidencian aportes o sugerencias de los clientes externos en lo concerniente a este programa y como generalidad en los resultados prevalece la baja participación de los clientes externos con base al número de inscritos, programas y categorías vigentes en Insdeportes Cajicá.

4. ¿El proceso de inscripciones dispuesto por Insdeportes Cajicá a través de su página web es de fácil acceso y ejecución para usted?

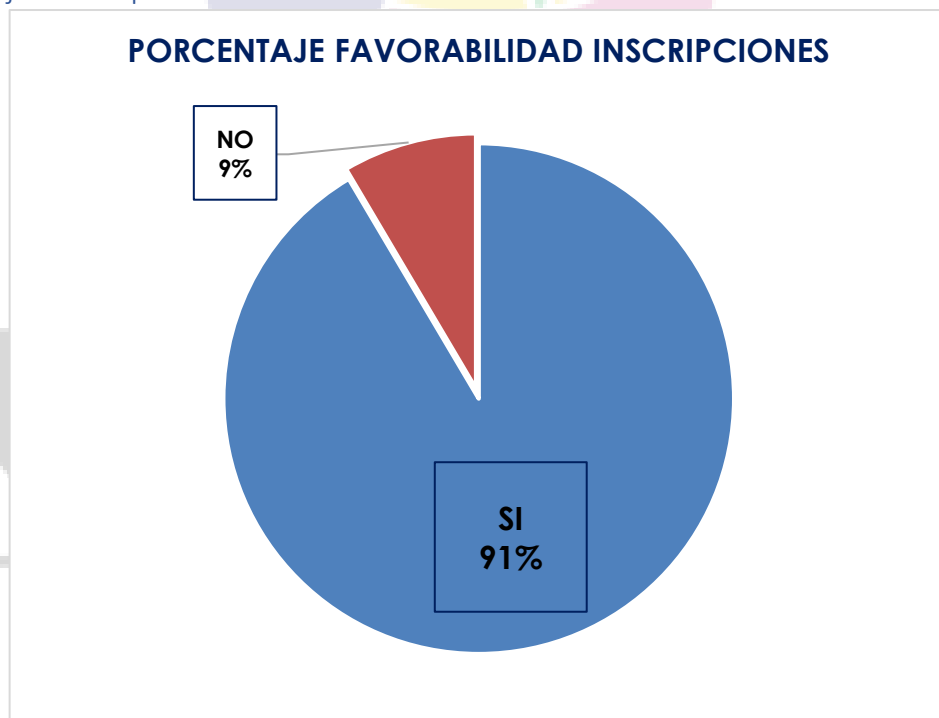


Ilustración 8. Gráfico porcentaje favorabilidad inscripciones.

Del numeral 4 se desplegó la siguiente variable como pregunta abierta **¿Tiene alguna sugerencia que desee compartir con nosotros, con relación al proceso de inscripciones en la plataforma?**, validando como relevantes, importantes y a tener en cuenta:

- Tener videos o herramientas de uso de la plataforma
- Frente a la inscripción no, peso si frente al cambio de horario que realizó el instructor el cual fue diferente al ofrecido en el momento de realizar la inscripción. Por este motivo mi hija no pudo asistir a ninguna sesión.
- Para descuento por más de 2 o más miembros de una misma familia debería ser automático el descuento y no realizar más tramite
- El descuento para hermanos podría ser en línea ingresando los datos correspondientes y evitar trámites adicionales
- Tema contable muy mal servicio
- El dpto. de contabilidad tiene pésimo servicio actualmente
- Que los pagos no se registran y luego toca ir reclamar. Siendo algo incómodo porque algunos funcionarios tienen actitud de prepotencia.



- Acceso directo para los ya inscritos y el proceso reducirlo ya que se encuentran en el programa
- Cuando se realiza el pago, no sale ningún mensaje que indique que la inscripción fue exitosa
- Que el pago por Baloto sea verdaderamente efectivo al generar su código
- Posibilidad de pago con tarjeta de crédito
- Facilitar la consulta desde dispositivos móviles, no es muy amigable

5. ¿La información publicada por la entidad (circular informativa, instructivos, otros) con relación al proceso de inscripciones es clara y de fácil acceso?

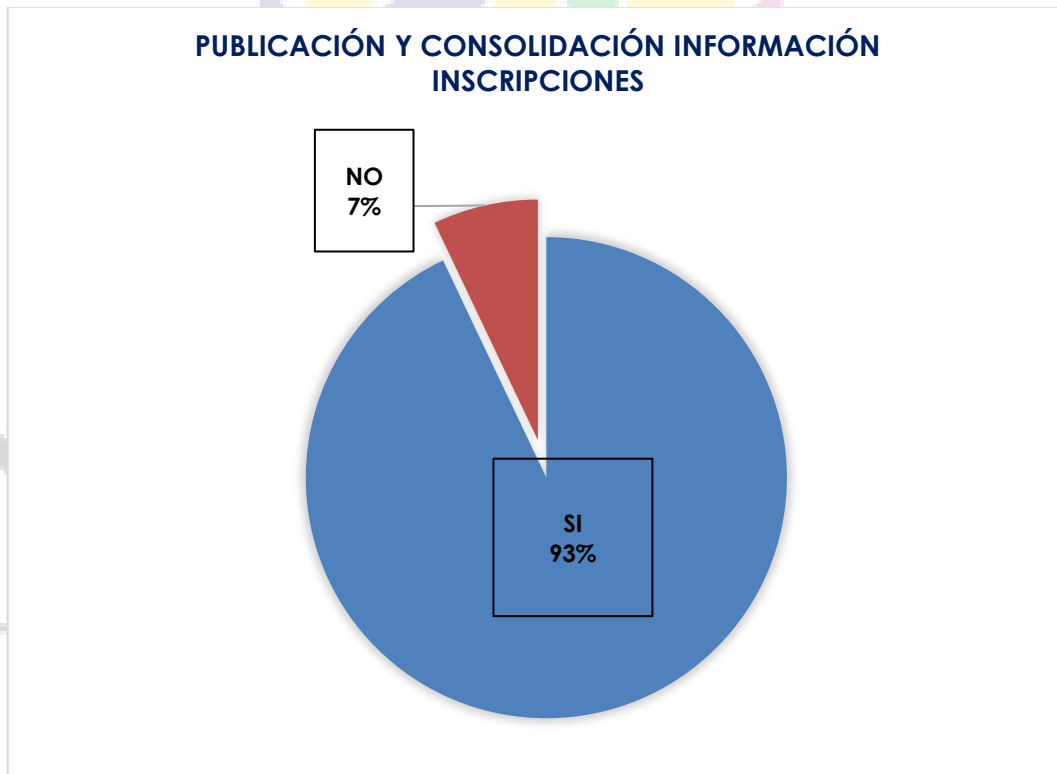


Ilustración 9. Gráfico publicación y consolidación información inscripciones.

Del numeral 5 se desplegaron variable a tener en cuenta:

Vincule sus aportes con relación a la debilidad presentada con el acceso a la información o el desarrollo del proceso de inscripciones:

- No se atienden a las llamadas,
- No coinciden los horarios con los reales después asignados por el profesor
- El proceso no es claro, aparece información de horarios, en los que nos basamos para escoger los 3 deportes o 2 pero después los modifican y se cruzan entre ellos. Por otra si uno se sale o se sale, cuando se ingresa ya no funciona el pse.
- mejorar la información hacia los padres de manera oportuna
- Al diligenciar los datos, y por alguna razón se demora en diligenciar se borran los datos.
- No es clara la información, no sabemos cuándo está publicada
- Que piden mucha información
- No se ve muy transparente que los niños se deban inscribir, pagar y matricular y solo hasta después se publiquen los horarios, así que si a los niños no les sirve no



hay respuestas apropiadas. Algunos niños tuvieron que asistir en horarios de una categoría inferior lo que generó mucha desmotivación y deserción.

- Hay veces llega la información muy tarde
- Debería ser si son alumnos antiguos, solo colocar actualización y seguir con el mismo deporte
- Se debe publicar en etapa de inscripciones los horarios antes de matricular los niños, para saber si van a poder asistir a clase.
- Considero que podría ser más didáctica la plataforma
- El video sea en tiempo real que sea de la página vigente para una mejor orientación, así como la explicación de cada categoría y su proceso interno mejorar la interacción con el docente del cómo van los niños ya que cada individuo es diferente
- En ocasiones no hay accesos directo a los links y es difícil encontrarlos

6. ¿El entrenador y/o instructor desarrolla las siguientes cualidades o actitudes para el desarrollo del entrenamiento? Podrá seleccionar varias opciones.

En la ejecución del numeral 6 de la encuesta se estableció la posibilidad de generar selección múltiple, proyectando varias cualidades o actitudes positivas con base a:

- Idónea presentación personal en relación a las actividades impartidas.
- Atiende oportunamente inquietudes del proceso a deportistas y padres de familia.
- Gestiona oportunamente ante Insdeportes el aval y apoyos a salidas deportivas.
- Adecuado manejo de los grupos WhatsApp Institucionales (Mensajería Instantánea)
- Lenguaje claro e interacción propositiva de mejora continua con los deportistas.
- NINGUNA DE LAS ANTERIORES

NOTA: En este proceso llama la atención que tres encuestados referenciaron la opción de "NINGUNA DE LAS ANTERIORES" a tres procesos deportivos liderados por:

3. Escriba Nombre y Apellido del Entrenador y/o Instructor:	¿El entrenador y/o instructor desarrolla las siguientes cualidades o actitudes para el desarrollo del entrenamiento? Podrá seleccionar varias opciones.
Julián Cárdenas	Ninguna de las anteriores
WENER ISAAC CHIA	Ninguna de las anteriores
David Sarmiento	Ninguna de las anteriores

Ilustración 10. Imagen del consolidado base de la encuesta



7. ¿Cómo evalúa el método de enseñanza del instructor? Siendo 5 el valor más alto y 1 el más bajo.

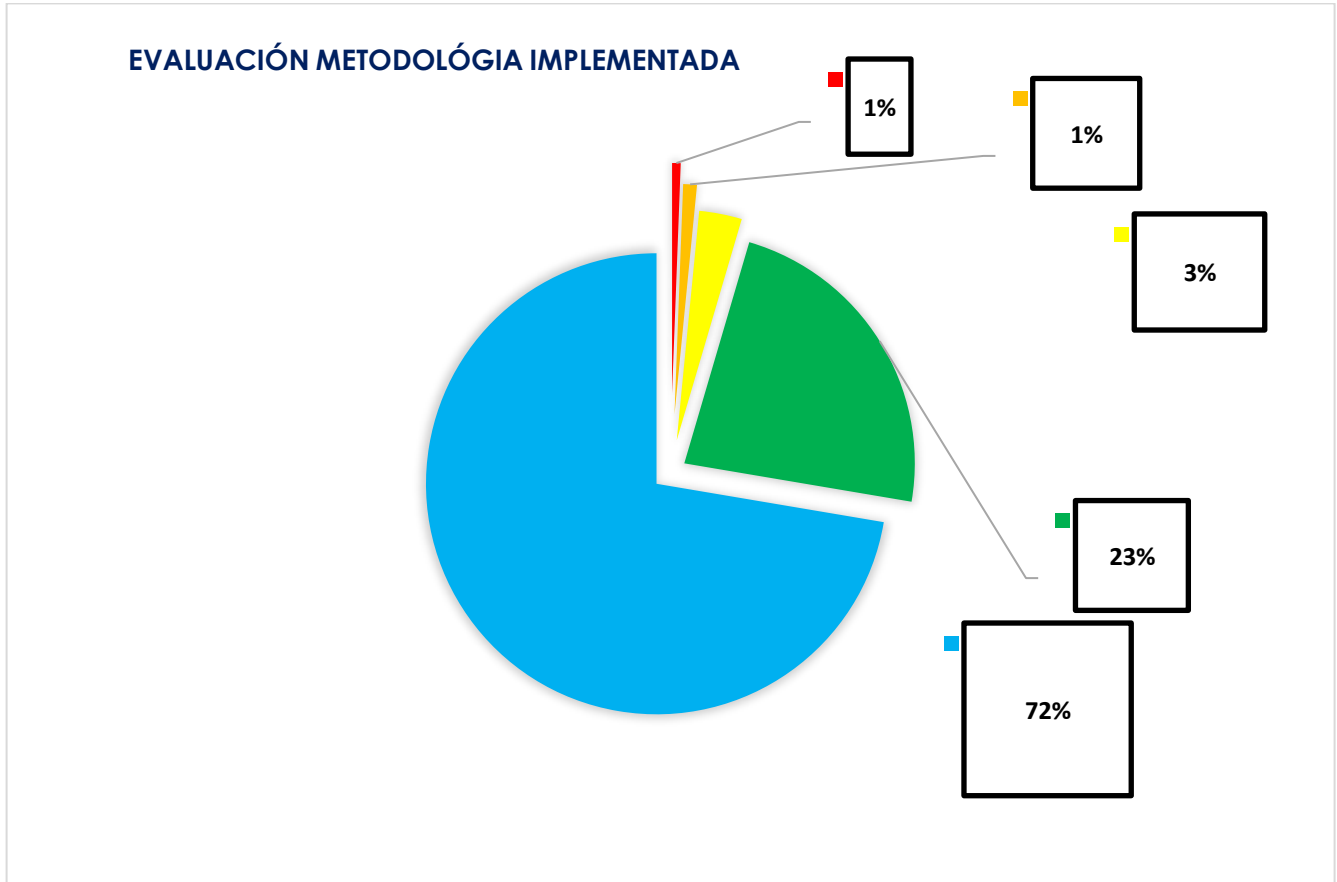


Ilustración 11. Gráfico Evaluación Metodológica implementada

EVALUACIÓN METODOLOGIA IMPLEMENTADA		
ESCALA EVALUACIÓN	REGISTROS	PORCENTAJE
1	5	1%
2	8	1%
3	25	3%
4	193	23%
5	604	72%
TOTALES	835	100%

Análisis e interpretación

En este criterio de la encuesta con relación al consolidado se evidencia y establece que los rangos más altos de la escala de evaluación como lo son los registros en cinco (5) y cuatro (4), comprenden el 95% del total general, por ende, se procede a brindar como porcentaje de satisfacción del cliente dicho valor, como impacto positivo en el proceso metodológico ejercido.



8. ¿Ha evidenciado avances en la formación integral del deportista? (Nivel deportivo, desarrollo personal y social)

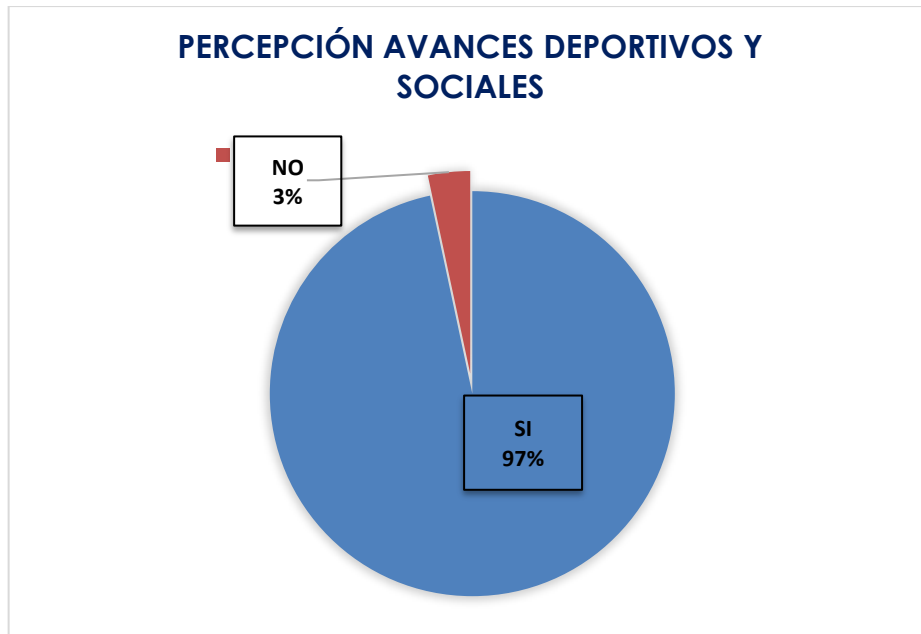


Ilustración 12. Gráfico percepción avances deportivos y sociales.

Del numeral 8 se despliegan dos variables **¿Las sesiones clase se realizan en el marco del respeto, el buen trato y la resolución de conflictos mediante el dialogo?** y se solicita al encuestado **Argumente brevemente las falencias detectadas en cualquiera de los dos casos (No, falta dominio de grupo - No, el entrenador no enmarca ninguna de las características relacionadas.)**, sin embargo, no refieren situaciones que ameriten algún plan de acción u oportunidad de mejora, toda vez, que no supera el 1% del total de los encuestados, así mismo, no se cuenta con evidencia que soporte los comentarios vinculados en estas variables.

9. ¿Cree usted que el proceso o método de comunicación Entrenador - Deportista / Padres de familia, es asertivo?



Ilustración 13. Gráfico Comunicación Asertiva Entrenador - Deportistas



10. Con relación a los objetivos y metas del programa previamente informados por el Entrenador y/o Instructor ¿Evidencia planeación de las sesiones, conoce el propósito de las mismas y es coherente con su ejecución?

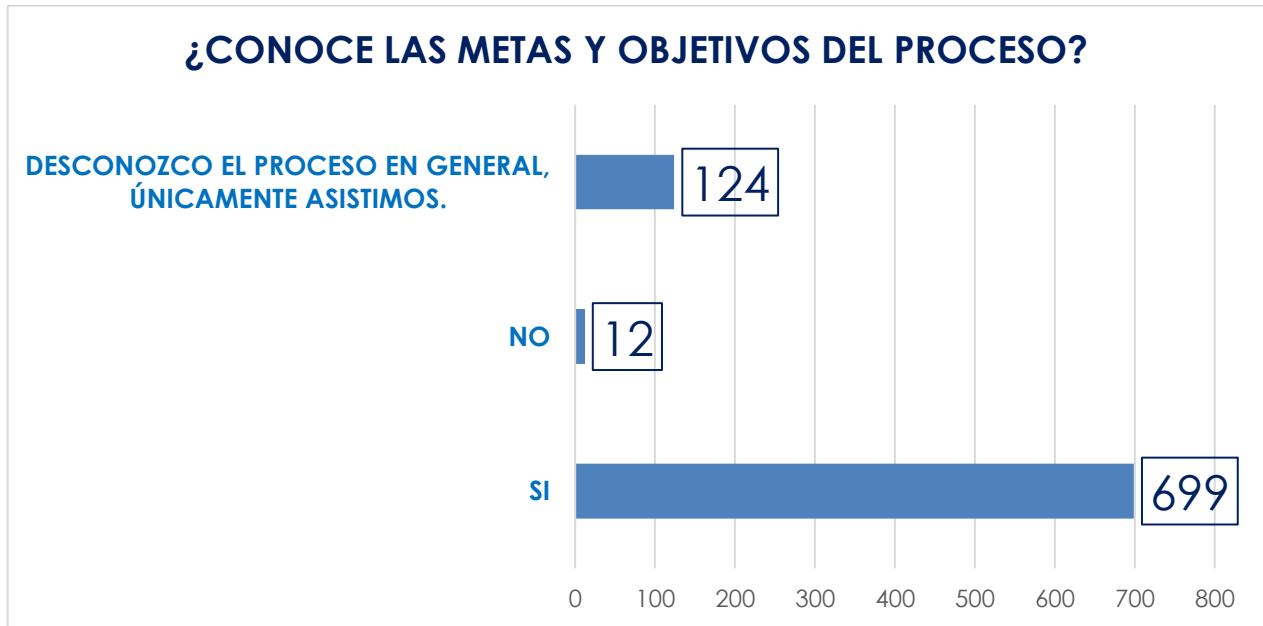


Ilustración 14. Gráfico socialización de las metas proyectadas

¿CONOCE LAS METAS Y OBJETIVOS DEL PROCESO?		
ÍTEMS	REGISTROS	PORCENTAJE
SI	699	84%
NO	12	1%
DESCONOZCO EL PROCESO EN GENERAL, ÚNICAMENTE ASISTIMOS.	124	15%
TOTALES	835	100%

11. ¿El instructor cumple con los horarios establecidos para la categoría asignada?

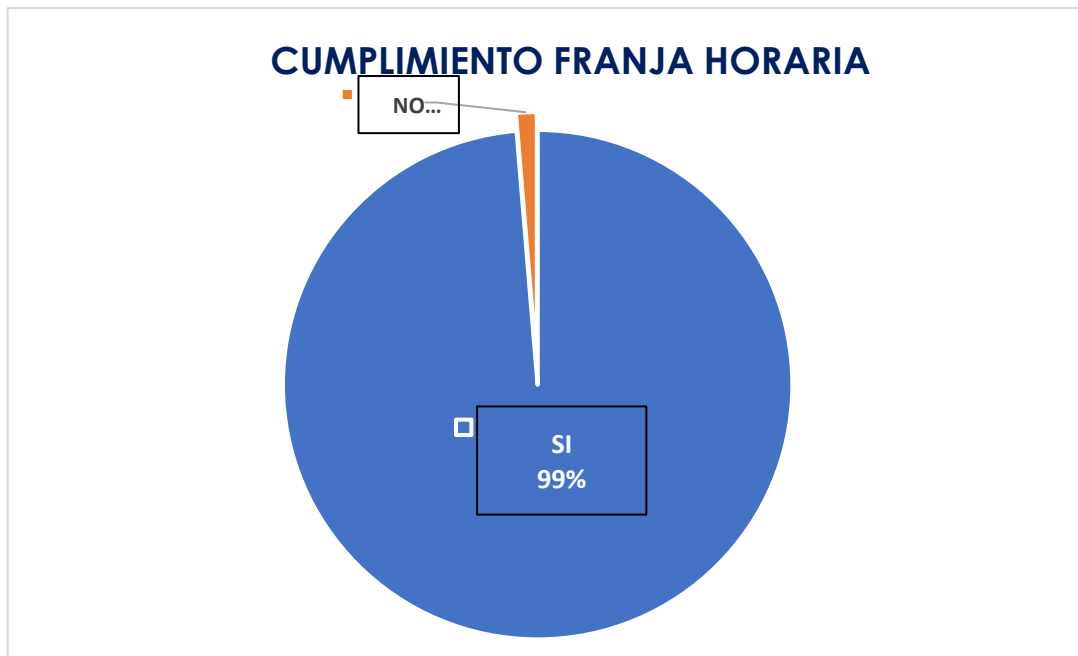


Ilustración 15. Gráfico del cumplimiento de la franja horaria establecida



El numeral 11 presenta la siguiente variable **“describa brevemente las situaciones presentadas para el no cumplimiento del horario establecido”**, con las siguientes observaciones a tener en cuenta:

- Lo que observé es que los matriculamos en un horario y él lo organizo a su manera, o. O se si así funciona
- La mayoría de veces se cancela por lluvia y se dan opciones de reposición solo de práctica libre ...esto para mí no repone una clase técnica
- Únicamente van lunes y miércoles los demás días de la semana se los dedica únicamente a las deportistas antiguas, por ejemplo, si es lunes festivo solo tienen clase 1 día a l semana me parece que de esta manera las niñas nuevas nunca van a avanzar
- 1. En los primeros meses manifestaron que eran dos clases por semana en la cual nos dieron solo una clase por semana esto sucedió durante cuatro los cuatro meses nos dijo q la iban a reponer y hasta la fecha no se ha manifestado ninguna respuesta.2. Si yo no lo estoy llamando para que él le diera el horario del nuevo día de entrenamiento de mi hijo seria la hora y mi hijo seguiría con un día de entrenamiento.3 No avisa con tiempo suficiente que no va a haber clase.3. En la inscripción se evidencia que él es el entrenador oficial de la categoría, pero llega mi hijo a sus entrenamientos y lo entrena otra entrenadora.
- A veces. Se empieza la clase tarde u si llueve se cancela la clase
- El entrenador a través de WhatsApp cambió el horario de entrenamiento. Cómo familia inscribimos a un horario ofertado en la página, pero la realidad fue otra. Mi hija no pudo asistir a ninguna práctica y nosotros perdimos el dinero de la inscripción.
- Si bien el horario por clase es de dos horas, el profesor comunica por WhatsApp que por motivo de que había niños que se cansaban trabajando las dos horas, decidió realizar clases de 1 hora, cuando había niños que si estaban dispuestos a trabajar las dos horas.
- Demasiadas sesiones canceladas por diferentes temas personales y por clima y por todo... no encontré intención de hacer una labor comprometida con los alumnos del deporte.
- El profesor ha cambiado los horarios y algunas veces no avisa
- Siempre están en competencias, mi hijo no va a competir sino a practicar.



12. ¿Considera que los escenarios en los que se ejecutan las actividades recreo deportivas son idóneos para su desarrollo?

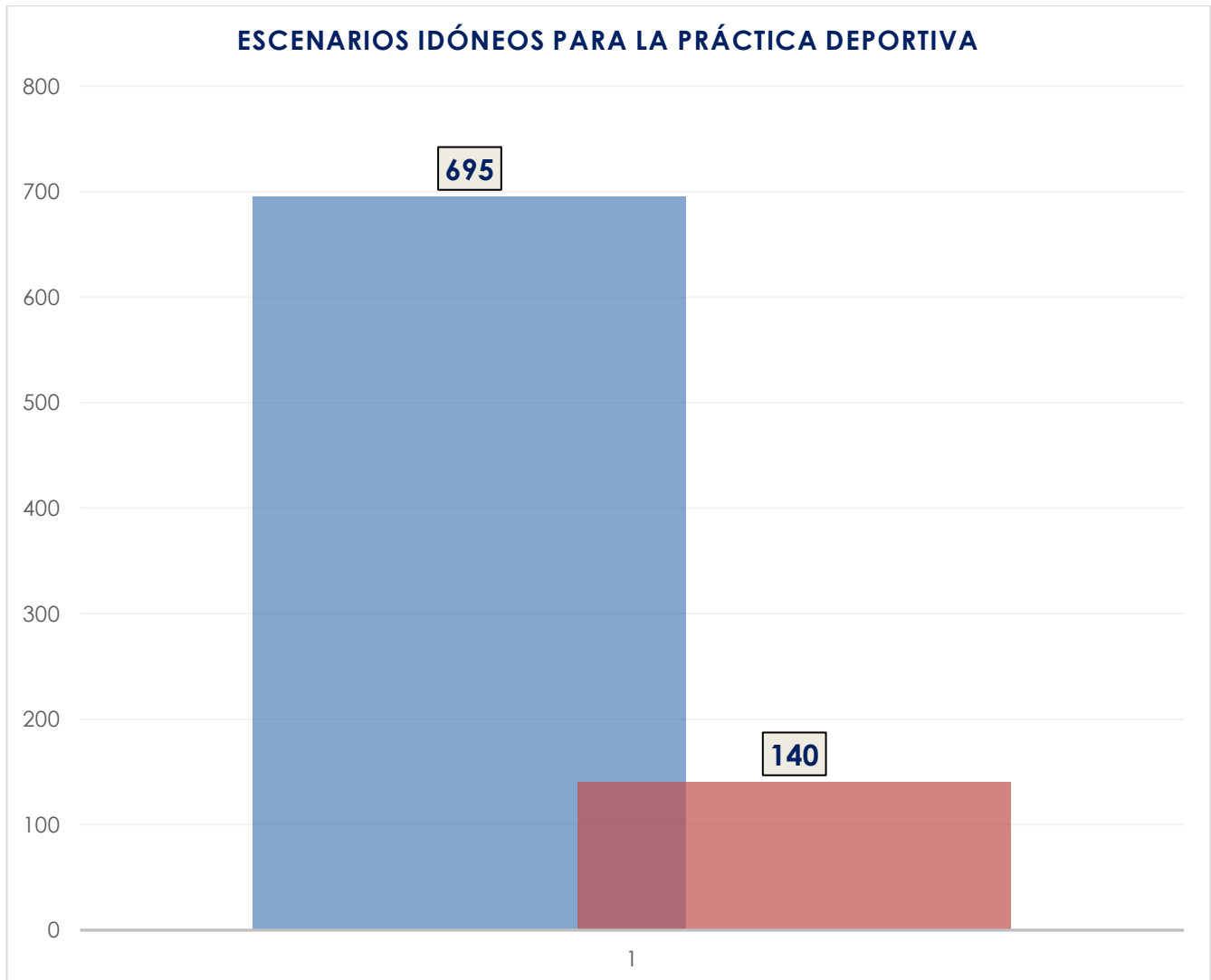


Ilustración 16. Gráfico satisfacción escenarios deportivos

En el numeral 12 se establecen dos variantes en los cuales se les solicita a los encuestados referir que escenario es el que presenta afectaciones, no obstante, teniendo en cuenta que la entidad únicamente cuenta con estadio municipal y coliseo cubierto bajo comodato, en el consolidado refieren escenarios de todo el territorio municipal, adicionalmente refieren criterios relevantes a tener en cuenta, tales como **“Relacione la o las afectaciones presentadas”**:

- Deficiencia en el fluido y sistema eléctrico
- Mantenimiento del campo de práctica (Interno)
- Mantenimiento de zonas comunes (Externo)
- Se debe mejorar las condiciones de aseo
- Presenta filtraciones de agua
- Mejorar el servicio de baños y servicios sanitarios



13. Conozco plenamente el propósito del presente formulario, autorizó a Insdeportes Cajicá para el manejo de la información aquí contenida según la normatividad vigente, con fines netamente organizacionales y de mejora continua, así mismo, que dicha información contará con la debida reserva en atención a las novedades o sugerencias dadas por los encuestados.

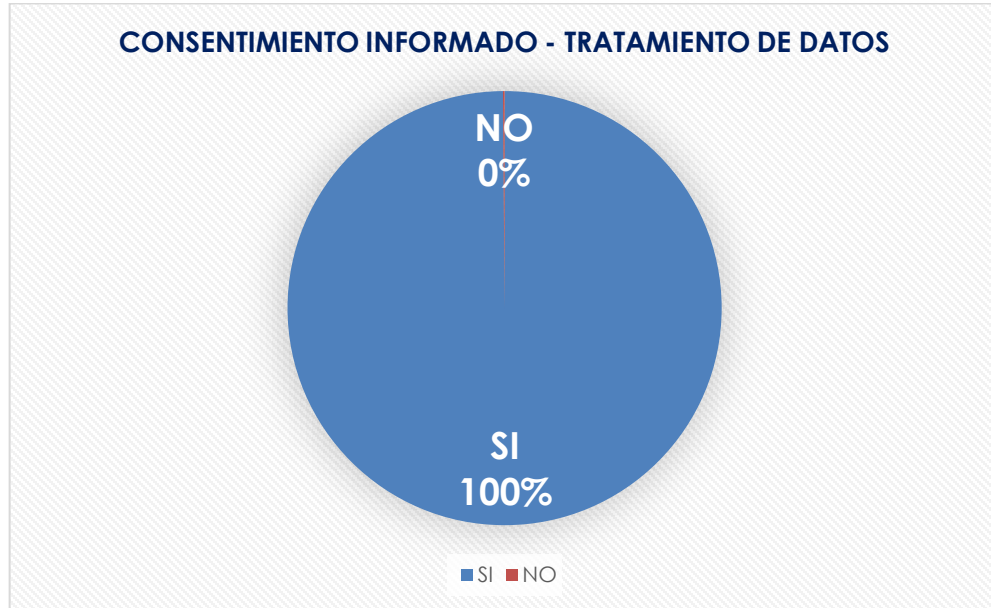


Ilustración 17. Gráfico consentimiento informado - Tratamiento de datos

Tabla y grafica general del consolidado del diagnóstico.

CONSOLIDADO GENERAL ENCUESTA PRIMER PERIODO 2022		
PREGUNTA N°	% FAVOR	% CONTRA
4	91%	9%
5	93%	7%
7	95%	5%
8	97%	3%
9	96%	4%
10	84%	16%
11	99%	1%
12	83%	17%
13	100%	0%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	93%	7%



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

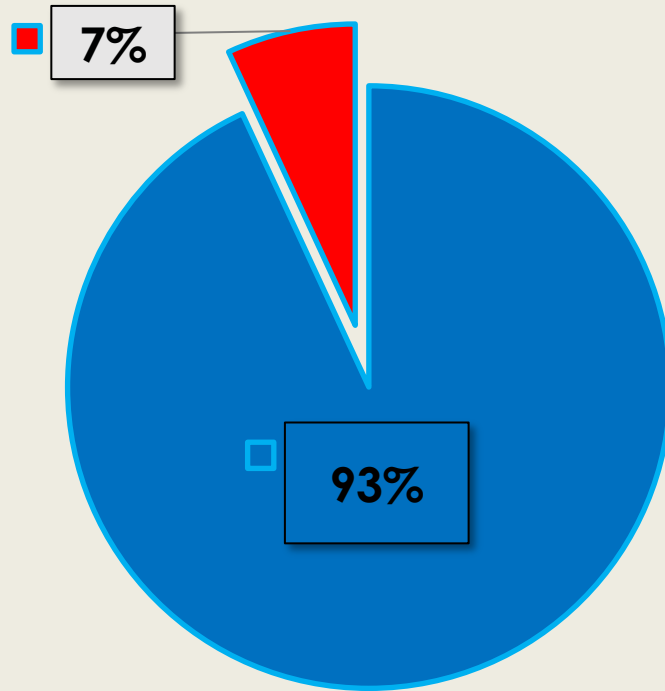


Ilustración 18. Consolidado índice de satisfacción del cliente - primer periodo 2022

Evidencia Fotográfica Difusión y Convocatoria

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS ✓

programas Deportivos y/o Sociales. Exclusiva para usuarios mayores de 18 años y padres de familia.

Reciban un cordial saludo, de parte de la dirección del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, a los correos referenciados por ustedes en el proceso de inscripción se allego un formulario de encuesta de satisfacción de servicio, que permita consolidar los parmenores, apreciaciones y valiosos aportes que puedan surgir de su parte, con relación al servicio prestado por la entidad, dando alcance especialmente al contexto misional.

Agradecemos su diligenciamiento el cual nos permitirá avanzar en nuestra gestión. Recuerde que, si se encuentra vinculado en más de un programa se solicita diligenciar uno por cada uno. Serán recibidas sus apreciaciones con cierre al próximo 11 de junio a las 23:59 horas.

Deseándoles salud y bienestar – Insdeportes Cajicá.

Para diligenciar la Encuesta de Satisfacción de Servicios diríjase a:
<https://forms.gle/Miac3tAUCfmtGD6RA> 16:18 ✓



Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA	
ENTIDAD O GRUPO QUE LA ENCOMENDÓ	Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá
NIT	800185515-7
ÁREA ENCARGADA DE LA EJECUCIÓN	Deporte Formativo Escolar
FUENTE DE FINANCIACIÓN	Insdeportes Cajicá, encuesta ejecutada sin gastos de ejecución, proceso netamente de orden administrativo a través de las herramientas tecnológicas actuales de la entidad.
OBJETIVO GENERAL	Identificar el porcentaje de satisfacción de las personas encuestadas vinculadas a las escuelas y programas de Insdeportes.
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Hombres y mujeres padres de familia y/o deportistas mayores de 18 años, inscritos en programas deportivos y/o sociales ofertados por la entidad
DISEÑO MUESTRA	El diseño de la muestra se consolidó en cuatro etapas:]> Etapa 1: Identificar la población objeto.]> Etapa 2: Creación del formulario, verificación y aval de la dirección.]> Etapa 3: Programas a impactar y mecanismos de recolección.]> Etapa 4: Difusión y acceso a población objeto.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Total, de personas a impactar 3500
NÚMERO DE ENCUESTADOS	Total, de personas encuestadas 835
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Aplicabilidad virtual, remitida masivamente a través de mensajería instantánea mediante los grupos de WhatsApp institucionales.
MARGEN DE ERROR	El margen de error se contempla en un 3% con un nivel de confiabilidad del 97%.
RESPONSABLE DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	Líder área Deporte Formativo Escolar
RESPONSABLE DE REVISIÓN Y AVAL DE ANÁLISIS	Dirección - Planeación Estratégica
TEMAS POR LOS QUE SE INDAGO	Remitirse al Informe de tabulación indicador de satisfacción del cliente
FECHA DE RECOLECCIÓN	9 al 11 de junio de 2022



DISTRIBUCIÓN MUESTRA	Se proyecta alcanzar los programas deportivos y/o sociales en el contexto formativo y de proyección a altos logros en; Actividad física musicalizada, Ajedrez – dsc, Ajedrez (combinado), Atletismo, Bádminton, Baloncesto, Baloncesto – dsc, Bicicross, Boxeo, Campismo, Ciclismo, Ciclomontañismo, Deporte adaptado, Esgrima, Esgrima -dsc, Exploración deportiva, Fútbol, Fútbol sala y salón, Fútbol sala y salón – dsc, Fútbol-dsc, Gimnasia, Golf, Hapkido (combinado), Judo, Judo – dsc, Karate-do, Matrogimnasia, Natación y Matro, Patinaje, Porras, Recreación, Rumba Kids, Taekwondo (combinado), Tenis de campo (combinado), Tenis de mesa, Ultimate, Voleibol (combinado) y Voleibol -dsc.
MARCOS DE MUESTRA	Escuela Polideportiva - deportes de Altos Logros, Fomento y Desarrollo Social.
NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS	Trece (13)
NÚMERO PREGUNTAS TABULADAS PORCENTAJE	Nueve (9)

INSDEPORTES
CAJICÁ

