



**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE CAJICÁ**

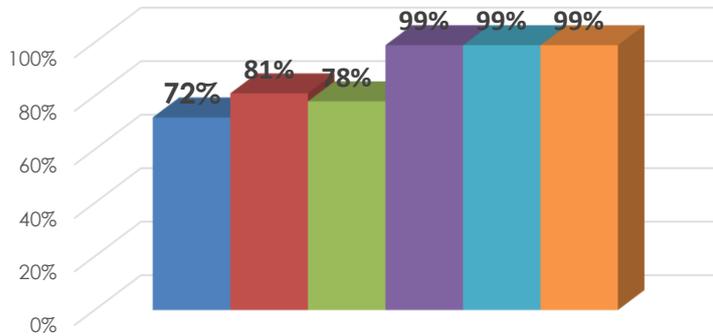
**INFORME INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE EVENTOS**

**FICHA TÉCNICA**

<b>Área</b>	Fomento y Desarrollo Social
<b>Nombre del indicador</b>	Indicador de satisfacción de eventos
<b>Programas involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Deporte social y comunitario</li> <li>* Recreación</li> <li>* Actividad física</li> <li>* Campamentos Juveniles</li> <li>* Inclusión Social</li> <li>* Nuevas Tendencias y Practicas Ancestrales</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Identificar el porcentaje de satisfacción de los participantes en los eventos organizados 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.
<b>Fuente de datos</b>	Para la obtención de los datos, se utilizo una encuesta registrada en un formulario Google, por medio de una llamada telefónica o después de la ejecución del evento. La encuesta se encuentra en el siguiente link: <a href="https://forms.gle/gLHAvya1c7B68xDq6">https://forms.gle/gLHAvya1c7B68xDq6</a>
<b>Frecuencia de toma de datos</b>	Los encuestas serán aplicadas mensualmente en cada uno de los eventos ejecutados por el área de fomento y desarrollo social, establecidos en DIR-FTO-AFDS- MATRIZ DE ACTIVIDADES Y/O EVENTOS.
<b>Frecuencia de análisis de datos</b>	El análisis de datos se realizara trimestralmente, es decir en marzo, junio, septiembre y diciembre.
<b>Escala de calificación</b>	La escala de calificación se da de la siguiente manera: 0<-<70% INEFECTIVO 70<-<80% MODERADAMENTE EFECTIVO >80% MUY EFECTIVO
<b>Meta</b>	La meta de resultado para el indicador de satisfacción de eventos, es de un 80% en la escala de calificación general de la encuesta.
<b>Aspectos a evaluar</b>	La encuesta de satisfacción empleada para la recolección de datos busca evaluar los siguientes aspectos en cada evento ejecutado por el área: -Registro de asistencia -Atención y servicio prestado por el personal logístico -Cumplimiento de horario -Logística empleada en la actividad -Futuras participaciones en eventos del área -Recomendación a terceros sobre la participación en eventos del área

## RESULTADOS

### RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS



TOTAL DE PERSONAS  
ENCUESTADAS 230

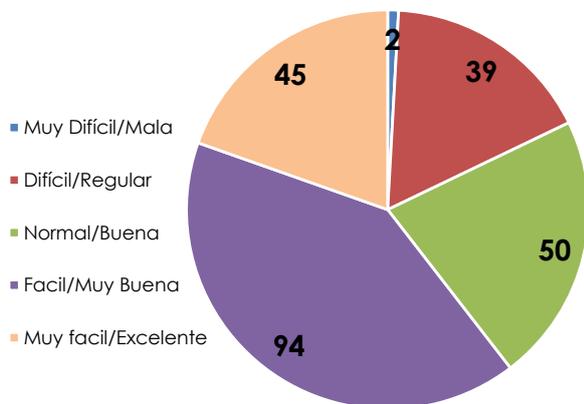
RESULTADO  
GENERAL DE LA  
ENCUESTA **88%** DE  
SATISFACCIÓN

Preguntas	% de satisfacción
1 ¿Cómo califica el registro de asistencia empleado en el evento?	72%
2 ¿Cómo califica la atención y el servicio prestado por el personal logístico del evento?	81%
3 ¿Cómo califica la logística, utilizada para la ejecución del evento?	78%
4 ¿Se cumplió con los horarios establecidos para el desarrollo del evento?	99%
5 ¿Participaría en eventos futuros organizados por Insdeportes Cajicá?	99%
6 ¿Recomendaría los eventos organizados por Insdeportes Cajicá?	99%

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Pregunta 1. ¿Cómo califica el registro de asistencia empleado en el evento?

### RESPUESTAS PREGUNTA 1



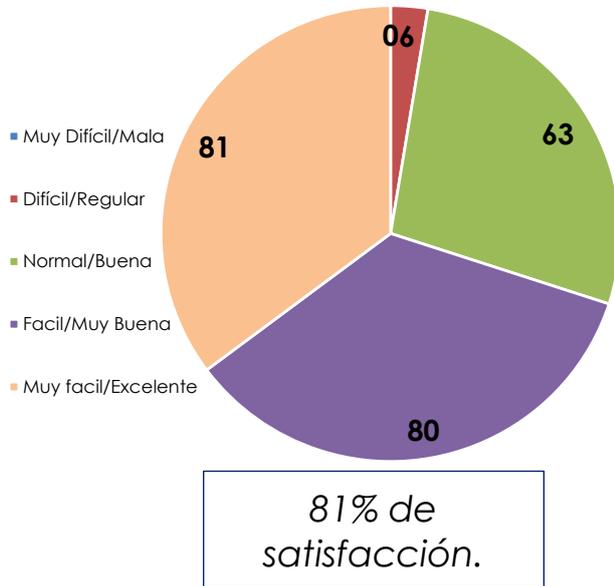
72% de  
satisfacción.

RESPUESTA	# PERSONAS	%
Muy difícil	2	0,9%
Difícil	39	17,0%
Normal	50	21,7%
Fácil	94	40,9%
Muy Fácil	45	19,6%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>

En los resultados se puede evidenciar que el registro de asistencia empleado en los eventos ejecutados el último trimestre del 2022, fue calificado en su mayoría como normal, fácil o muy fácil diligenciamiento, sin embargo de la muestra total 41 encuestados manifiestan que el proceso fue difícil o muy difícil, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 72% es decir, **MODERADAMENTE EFECTIVO**.

Pregunta 2. ¿Cómo califica la atención y el servicio prestado por el personal logístico del evento?

### RESPUESTAS PREGUNTA 2

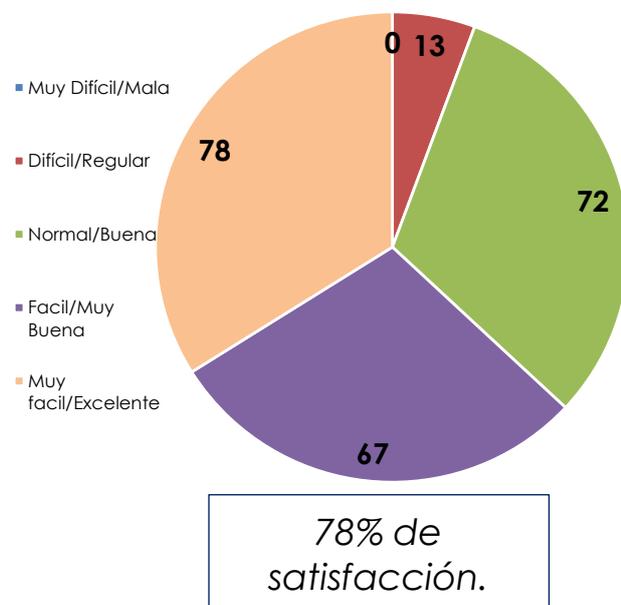


RESPUESTA	# PERSONAS	%
Mala	0	0,0%
Regular	6	2,6%
Buena	63	27,4%
Muy Buena	80	34,8%
Excelente	81	35,2%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>

En los resultados se puede evidenciar que la atención y servicio prestado por el personal logístico en los eventos ejecutados el último trimestre del 2022, fue calificado en su mayoría como buena, muy buena y excelente, sin embargo de la muestra total 6 encuestados manifiestan fue mala y regular, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 81% es decir, **MUY EFECTIVO**.

Pregunta 3. ¿Cómo califica la logística, utilizada para la ejecución del evento?

### RESPUESTAS PREGUNTA 3

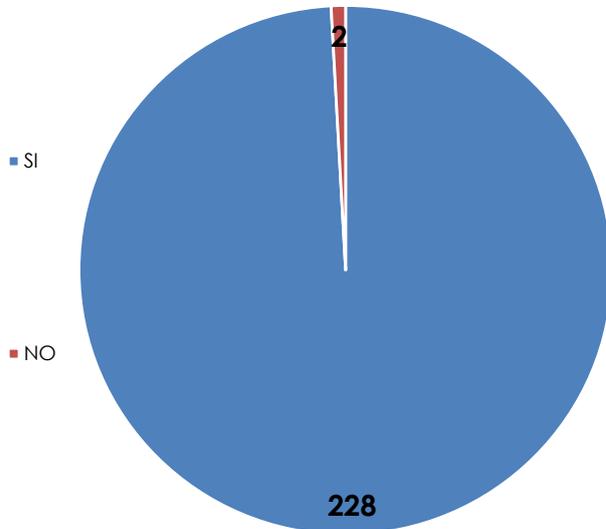


RESPUESTA	# PERSONAS	%
Mala	0	0,0%
Regular	13	5,7%
Buena	72	31,3%
Muy Buena	67	29,1%
Excelente	78	33,9%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>

En los resultados se puede evidenciar que la calificación para la logística en los eventos ejecutados el último trimestre del 2022, fue en su mayoría buena, muy buena y excelente, sin embargo de la muestra total 13 encuestados manifiestan fue regular, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 78% es decir, **MODERADAMENTE EFECTIVO**.

Pregunta 4. ¿Se cumplió con los horarios establecidos para el desarrollo del evento?

### RESPUESTAS PREGUNTA 4



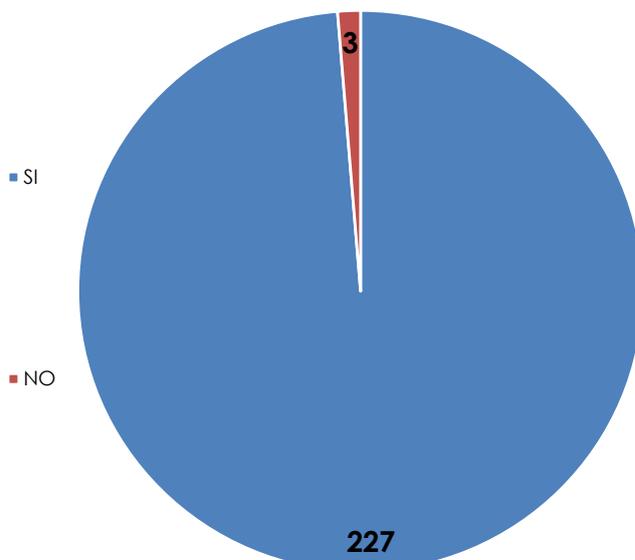
99% de satisfacción.

RESPUESTA	# PERSONAS	%
Si	228	99,1%
No	2	0,9%
TOTAL	230	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que la calificación para el cumplimiento en los horarios establecidos en los eventos ejecutados el ultimo trimestre del 2022, fue en su mayoría positiva (Si), sin embargo de la muestra total 2 encuestados responden negativo (No), lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 99% es decir, **MUY EFECTIVO.**

Pregunta 5. ¿Participaría en eventos futuros organizados por Insdeportes Cajicá?

### RESPUESTAS PREGUNTA 5



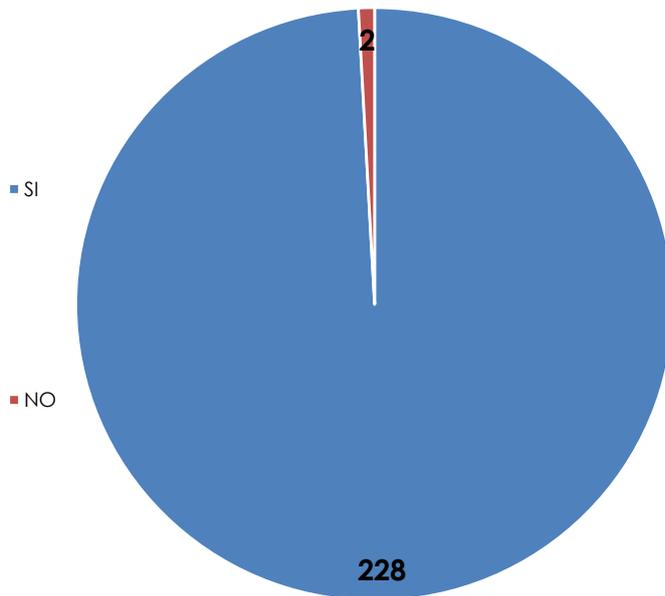
99% de satisfacción.

RESPUESTA	# PERSONAS	%
Si	227	98,7%
No	3	1,3%
TOTAL	230	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que al preguntar a los encuestados si participarían en eventos futuros, respondieron positivo (Si), sin embargo de la muestra total 3 encuestados responden negativo (No), lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 99% es decir, **MUY EFECTIVO.**

Pregunta 6. ¿Recomendaría los eventos organizados por Insdeportes Cajicá?

RESPUESTAS PREGUNTA 6



RESPUESTA	# PERSONAS	%
Si	228	99,1%
No	2	0,9%
TOTAL	230	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que al preguntar a los encuestados si recomendarían los eventos organizados por Insdeportes Cajicá, respondieron positivo (Si), sin embargo de la muestra total 2 encuestados responden negativo (No), lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 99% es decir, **MUY EFECTIVO.**

99% de satisfacción.

CONCLUSIONES

El porcentaje de satisfacción general de la encuesta es del 88% lo cual indica que las personas encuestadas califican los eventos ejecutados por el área "MUY EFECTIVO"

El registro de asistencia fue evaluado por el 17,9% de encuestados como muy difícil o difícil, lo cual indica que es importante revisar el proceso de registro, con el fin de mitigar una valoración negativa.

En el ultimo trimestre se evaluó únicamente dos eventos ejecutados por el área, lo cual según el análisis fueron las vacaciones recreativas las que recibieron una calificación menor del 80% en cuanto al registro de asistencia y logística, por lo tanto se revisaran los ítems y se plantearan alternativas que mejoren su calificación.
