



INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

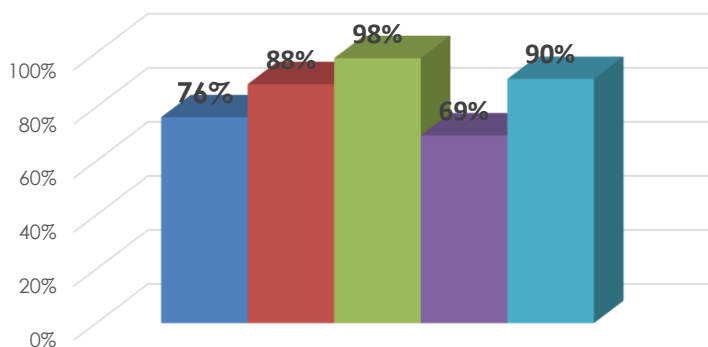
INFORME INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS

FICHA TÉCNICA

Área	Fomento y Desarrollo Social
Nombre del indicador	Indicador de satisfacción de eventos
Programas involucrados	<ul style="list-style-type: none"> * 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

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTOS



TOTAL DE PERSONAS
ENCUESTADAS 386

RESULTADO
GENERAL DE LA
ENCUESTA **83%** DE
SATISFACCIÓN

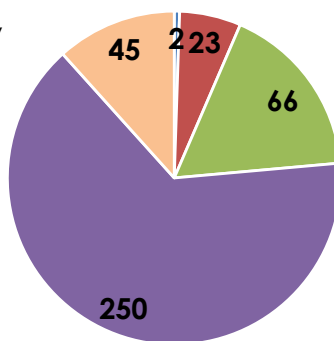
Preguntas	% de satisfacción
1 ¿Cómo evalúa el proceso de inscripción a los programas?	76%
2 Califique el servicio del instructor en las sesiones clase	88%
3 ¿Se cumple con los tiempos establecidos en las sesiones clase?	98%
4 ¿Cómo califica el estado de los escenarios y el material utilizado por el instructor en las sesiones clase?	69%
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
- Fácil/Muy Buena / Casi Siempre/ Positiva



76% de
satisfacción.

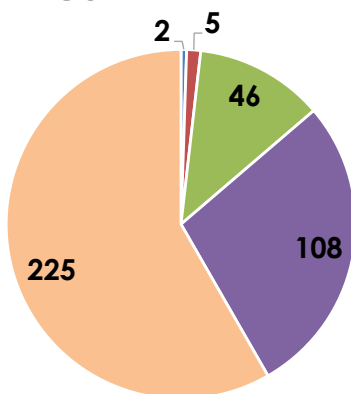
RESPUESTA	# PERSONAS	%
Muy difícil	2	0,5%
Difícil	23	6,0%
Normal	66	17,1%
Fácil	250	64,8%
Muy Fácil	45	11,7%
Total	386	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que el proceso de inscripción en el primer semestre del 2022, fue calificado en su mayoría como normal, fácil o muy fácil, sin embargo de la muestra total 26 encuestados manifiestan que el proceso fue difícil o muy difícil, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 76% es decir, **MODERADAMENTE EFECTIVO**.

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

RESPUESTAS PREGUNTA 2

- 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



88% de satisfacción.

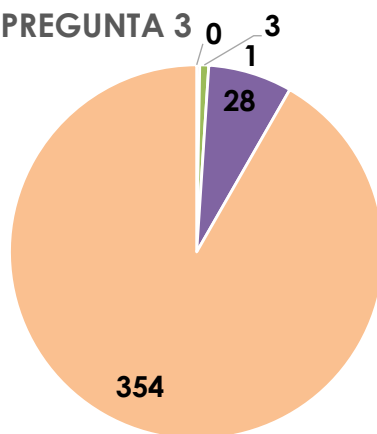
RESPUESTA	# PERSONAS	%
Mala	2	0,5%
Regular	5	1,3%
Buena	46	11,9%
Muy Buena	108	28,0%
Excelente	225	58,3%
Total	386	100,0%

En los resultados se puede evidenciar que el servicio del instructor el primer semestre del 2022, fue calificado en su mayoría como buena, muy buena y excelente, sin embargo de la muestra total 7 encuestados manifiestan fue mala y regular, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 88% es decir, **MUY EFECTIVO**.

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

RESPUESTAS PREGUNTA 3

- 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



98% de satisfacción.

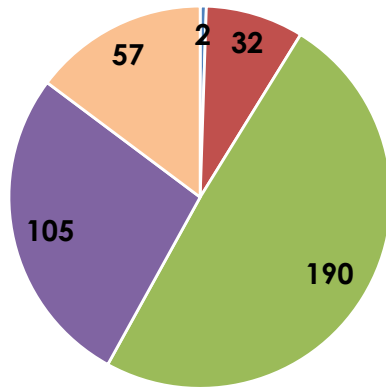
RESPUESTA	# PERSONAS	%
Nunca	0	0,0%
Casi Nunca	1	0,3%
Con frecuencia	3	0,8%
Casi Siempre	28	7,3%
Siempre	354	91,7%
Total	386	100,0%

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 4 encuestados manifiestan fue con frecuencia, casi nunca y nunca lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 98% es decir, **MUY EFECTIVO**.

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

RESPUESTAS PREGUNTA 4

- 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



69% de satisfacción.

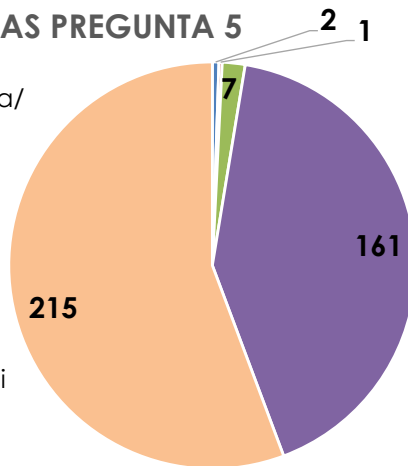
RESPUESTA	# PERSONAS	%
Mala	2	0,5%
Regular	32	8,3%
Buena	190	49,2%
Muy Buena	105	27,2%
Excelente	57	14,8%
Total	386	100,0%

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 37 encuestados responden regular y mala, lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 69% es decir, **INEFECTIVO**.

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

RESPUESTAS PREGUNTA 5

- 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



90% de satisfacción.

RESPUESTA	# PERSONAS	%
Muy Negativa	2	0,5%
Negativa	1	0,3%
Neutra	7	1,8%
Positiva	161	41,7%
Muy positiva	215	55,7%
Total	386	100,0%

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 3 encuestados responden negativa y muy negativa lo cual arroja un porcentaje de satisfacción del 90% es decir, **MUY EFECTIVO**.

CONCLUSIONES

El resultado general califica la satisfacción de los usuarios que participan en los diferentes programas como muy efectiva, lo cual indica que se está brindando un buen servicio con un 83%.

Se encuestaron más del 50% de usuarios de todos los programas ofertados por el área de fomento y desarrollo social.

La calificación de los escenarios y el material empleado dio como resultado muy inefectivo con un porcentaje del 69%, por lo tanto para el segundo semestre se realizará la solicitud a los instructores de garantizar sesiones clase innovadoras y en escenarios adecuados.
