

II - 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

## SEGUNDO PERÍODO 2022

# INSDEPORTES CAJICÁ



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICA



INSDEPORTES  
CAJICÁ



CAJICÁ  
TEJIENDO FUTURO  
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD

FABIO  
RAMÍREZ

ALCALDE 2020-2023

CAJICÁ  
SIEMPRE  
DIFERENTE



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICA



INSDEPORTES  
CAJICÁ



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](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)  
Teléfono: (57+1) 8898746 / Página: [www.insdeportescajica.gov.co](http://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. ¿La imagen que usted tiene del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, con relación a los servicios que presta es favorable? .....	7
2. En una escala de 1 al 5 (siendo 1 el más bajo y 5 el valor más alto) ¿Cómo calificarías nuestros programas deportivos y/o sociales?.....	8
3. Selecciona el programa o servicio que prácticas .....	9
4. Elige el entrenador y/o instructor que lideró el proceso deportivo en el cual participó .....	10
5. Considera usted que el entrenador deportivo con quien realizó el proceso en el 2022 ¿conoce plenamente de la disciplina deportiva y su labor aporta a la mejora integral del deportista? .....	11
6. En escala de 1 a 5 califique la labor desempeñada por el entrenador y/o instructor de su elección. ....	11
7. ¿Recomendaría usted la continuidad del entrenador y/o instructor deportivo de su elección? .....	12
Variable - Entrenadores que refieren los encuestados NO recomendarían.....	12
8. ¿La franja horaria establecida en el proceso de inscripciones, se cumplió en la ejecución del periodo según lo contemplado inicialmente?.....	13
9. En una escala de 1 a 5 califique el escenario deportivo e infraestructura, en la cual se realizaron las actividades de los programas de su elección. ....	13
10. La implementación deportiva con la que cuenta el Instituto Municipal, ¿suple las necesidades técnicas para la práctica deportiva y su estado es idóneo? .....	14
11. ¿En la presente vigencia mediante reuniones periódicas le fue expuesta por parte del entrenador y/o instructor deportivo, la planeación del proceso que lidera, la proyección de participación deportiva y el procedimiento para la solicitud de aval y apoyos a salidas y competencias? .....	14
12. Cómo aporte de mejora continua, elija la que considere que deba ser atendida como prioritaria. ....	15
13. ¿Contempla continuar en los procesos recreo deportivos que oferta la entidad en la vigencia 2023? .....	15
14. En escala de 1 a 5 según su criterio califique la gestión de la actual administración de Insdeportes Cajicá.....	16
15. ¿Recomendarías los programas deportivos y/o sociales ofertados por Insdeportes Cajicá a amigos y familiares? .....	16
16. Conozco de la finalidad de la presente encuesta y autorizó a Insdeportes para el manejo de la información aquí consagrada, con fines institucionales y evaluación de procesos para la mejora continua de la entidad.....	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:

- El diagnóstico de la muestra inicial de la encuesta de satisfacción del cliente I – 2022.
- Subsanar las deficiencias encontradas en la encuesta preliminar que permita consolidar información de resultados concretos. Se remiten preguntas cerradas.
- 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 022 del 17 de junio de 2022.





OFERTA DEPORTIVA PARA ACTUALIZACIÓN SEGUNDO CORTE 2022					
PROGRAMAS DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR ACTUALIZACIÓN 2022					
Nº	PROGRAMA	Nº	PROGRAMA	Nº	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	28	VOLEIBOL
9	ESGRIMA	19	MATROGIMNASIA		
10	EXPLOR. DEPORTIVA	20	MATRONATACIÓN		

### OFERTA DE PROGRAMAS DE FOMENTO Y DESARROLLO SOCIAL, LINEAMIENTOS A TENER EN CUENTA PARA EL PROCESO DE INSCRIPCIONES DEL ÁREA "USUARIOS NUEVOS".

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 74 años de edad).
- ✓ **RUMBA KIDS** (niños y adolescentes de 4 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 022 de 2022.*

- e. Aplicación de la encuesta de satisfacción de clientes en los productos y servicios.
- f. Se establecen preguntas cerradas y lista desplegable de selección.
- g. 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.
- h. La encuesta virtual se envía de forma masiva a través de mensajería instantánea mediante los grupos de WhatsApp institucionales por cada instructor deportivo.
- i. 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 1143 registros mediante 16 preguntas con la finalidad de consolidar la aplicación de las evaluaciones para los programas deportivos y/o sociales dando alcance 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:

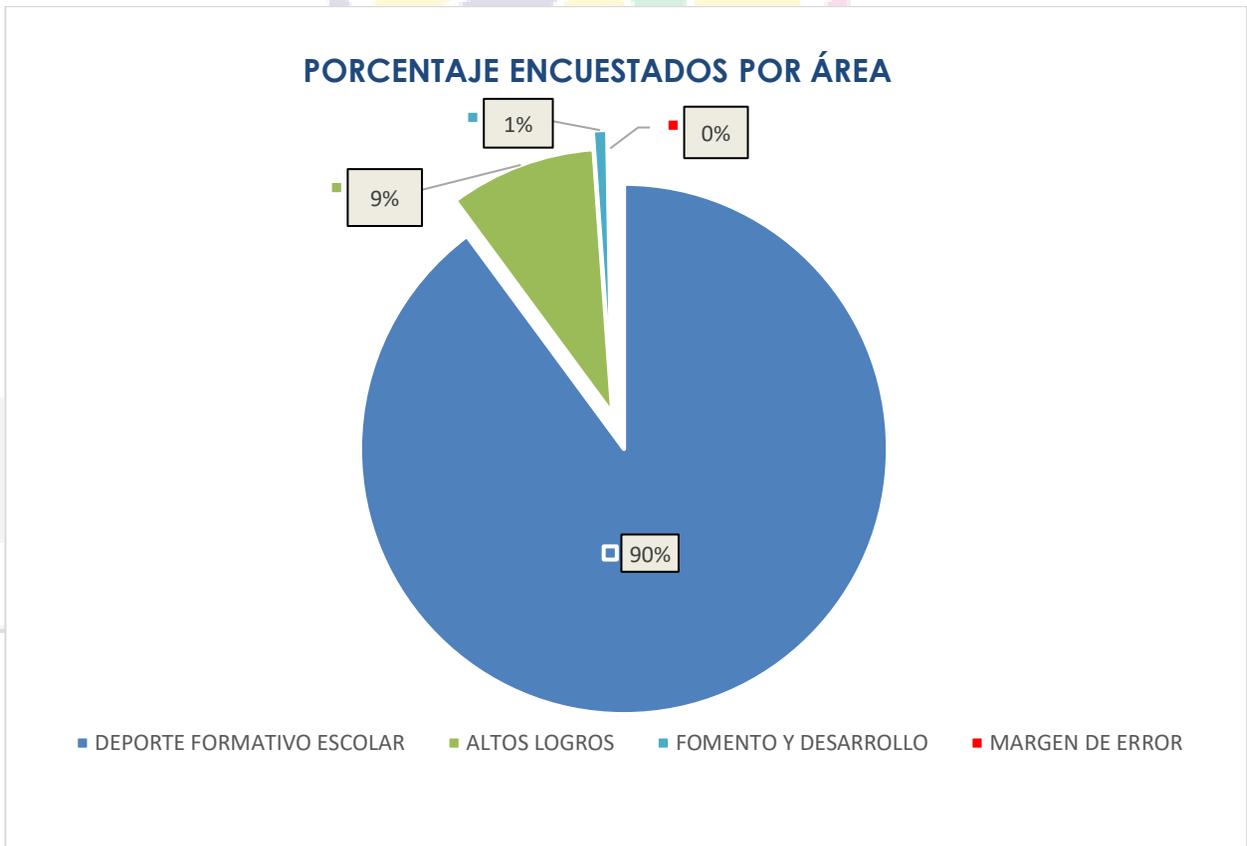


Ilustración 2. Gráfico porcentaje encuestados por área – Evaluación General.

DATOS GENERALES PORCENTAJE ENCUESTADOS POR ÁREA		
ÁREA	REGISTROS	PORCENTAJE
DEPORTE FORMATIVO ESCOLAR	1027	90%
ALTOS LOGROS	103	9%
FOMENTO Y DESARROLLO	10	1%
<b>MARGEN DE ERROR</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
TOTALES	1143	100%

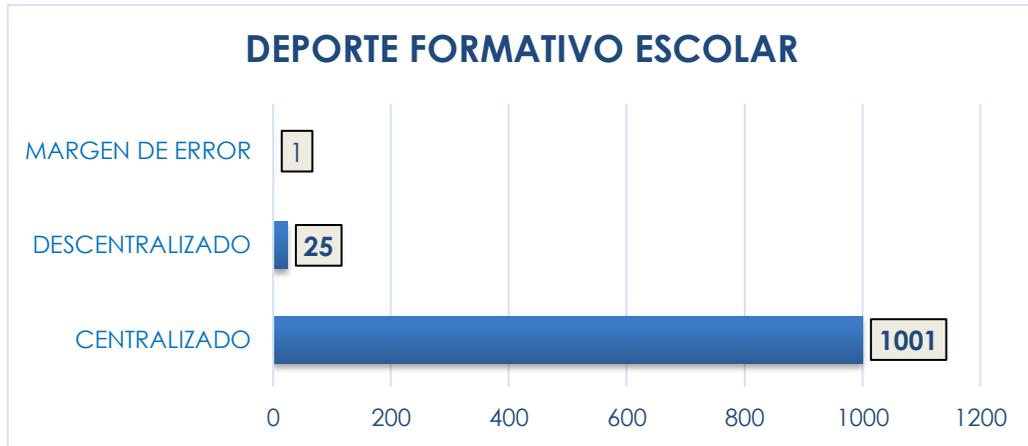


Ilustración 3. Gráfico encuestados Deporte Formativo Escolar

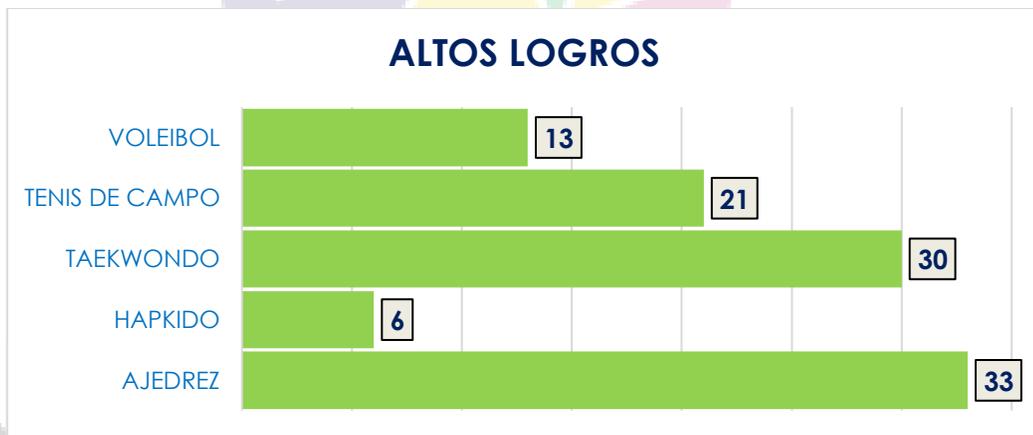


Ilustración 4. Gráfico encuestados área Altos Logros



Ilustración 5. Gráfico encuestados Fomento y Desarrollo Social

## Análisis e interpretación.

Con relación a los datos estadísticos obtenidos en comparativo con la primera muestra en el mes de junio se evidencia un incremento en el diligenciamiento, tomando como línea base 3500 inscritos, consolidando 1143 registros para un 33% de la población total, en donde se identifica que prevalece el alto porcentaje de los encuestados en 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. ¿La imagen que usted tiene del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, con relación a los servicios que presta es favorable?

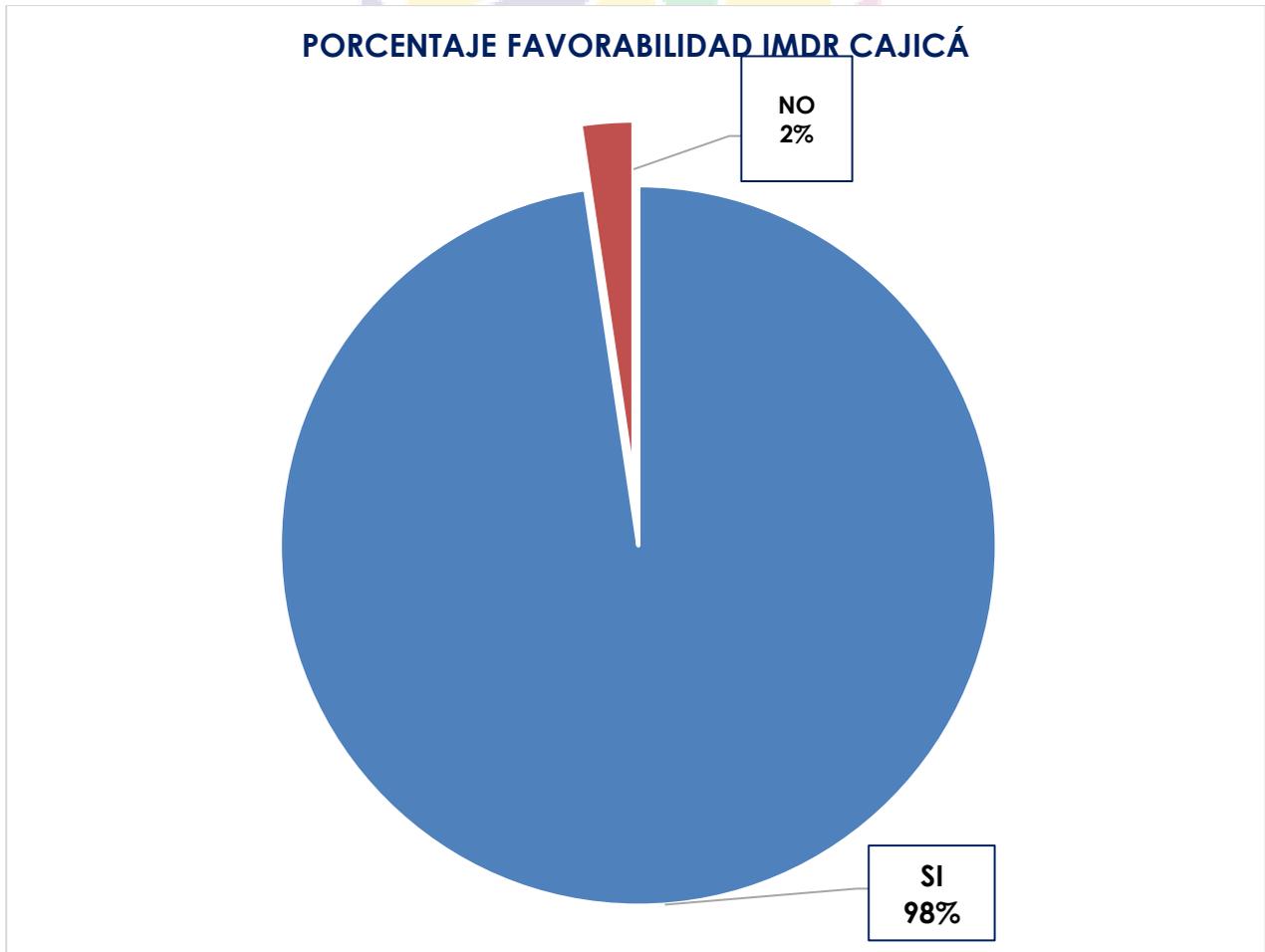


Ilustración 6. Gráfico porcentaje de favorabilidad Insdeportes Cajicá

PORCENTAJE FAVORABILIDAD INSDEPORTES CAJICÁ		
ÍTEMS	REGISTROS	PORCENTAJE
SI	1116	98%
NO	27	2%
TOTALES	1143	100%



2. En una escala de 1 al 5 (siendo 1 el más bajo y 5 el valor más alto) ¿Cómo calificarías nuestros programas deportivos y/o sociales?

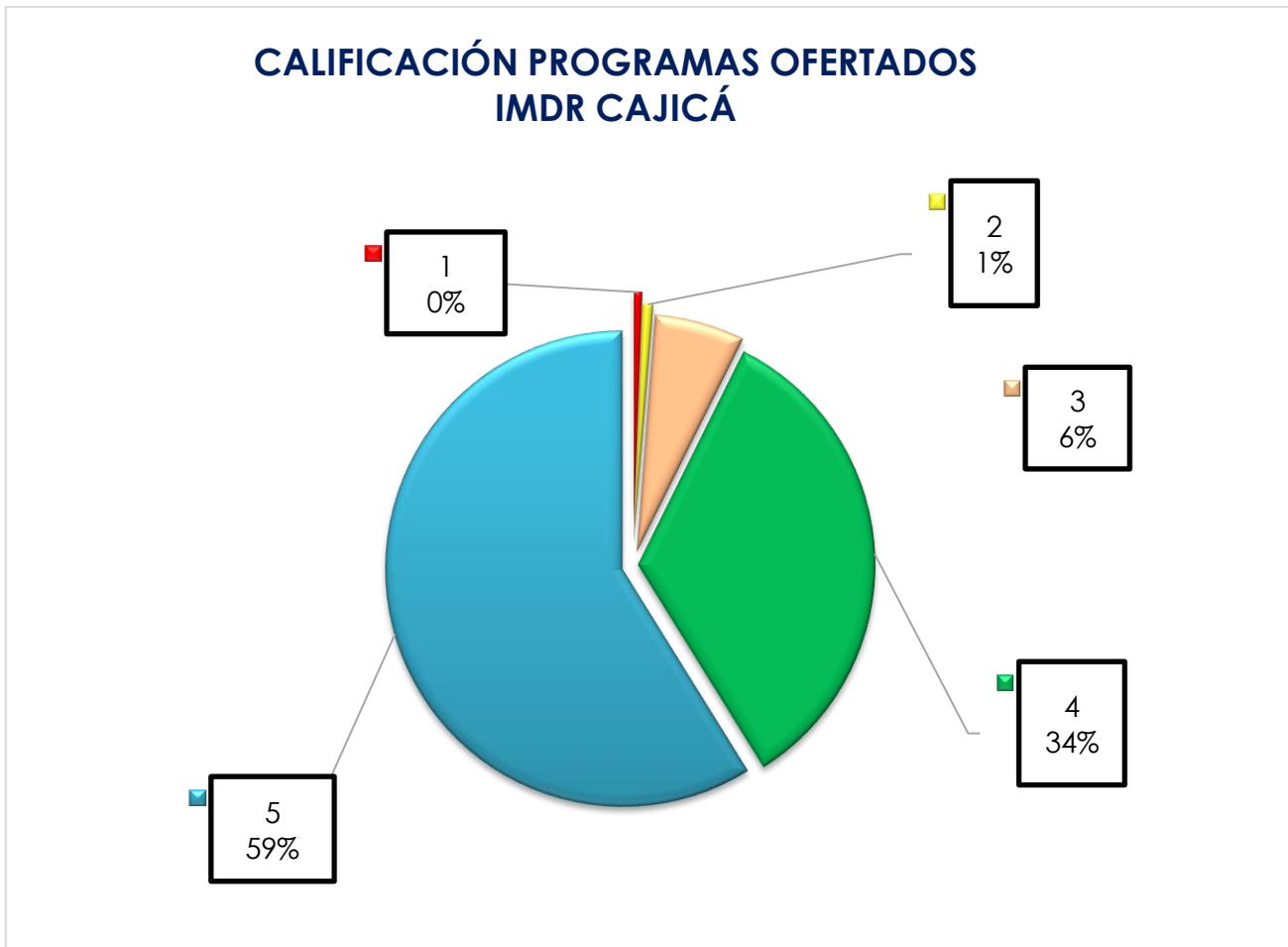


Ilustración 7. Gráfico evaluación programas deportivos.

CALIFICACIÓN DE PROGRAMAS 1 A 5		
ESCALA EVALUACIÓN	REGISTROS	PORCENTAJE
1	6	1%
2	8	1%
3	70	6%
4	386	34%
5	673	59%
TOTALES	1143	100%



### 3. Selecciona el programa o servicio que prácticas

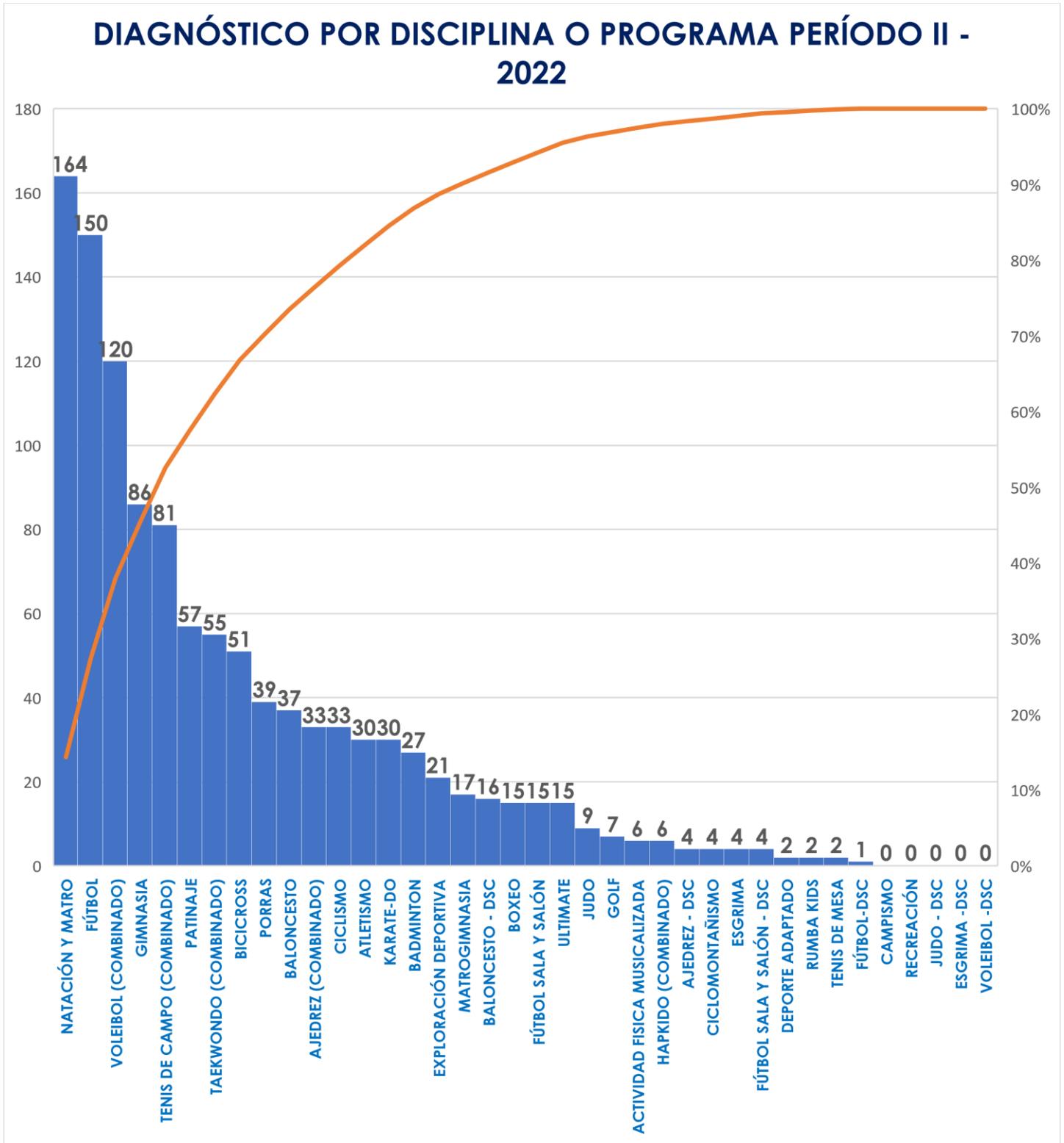


Ilustración 8. Gráfico distribución encuestas por disciplina y/o programas





4. Elige el entrenador y/o instructor que lideró el proceso deportivo en el cual participó

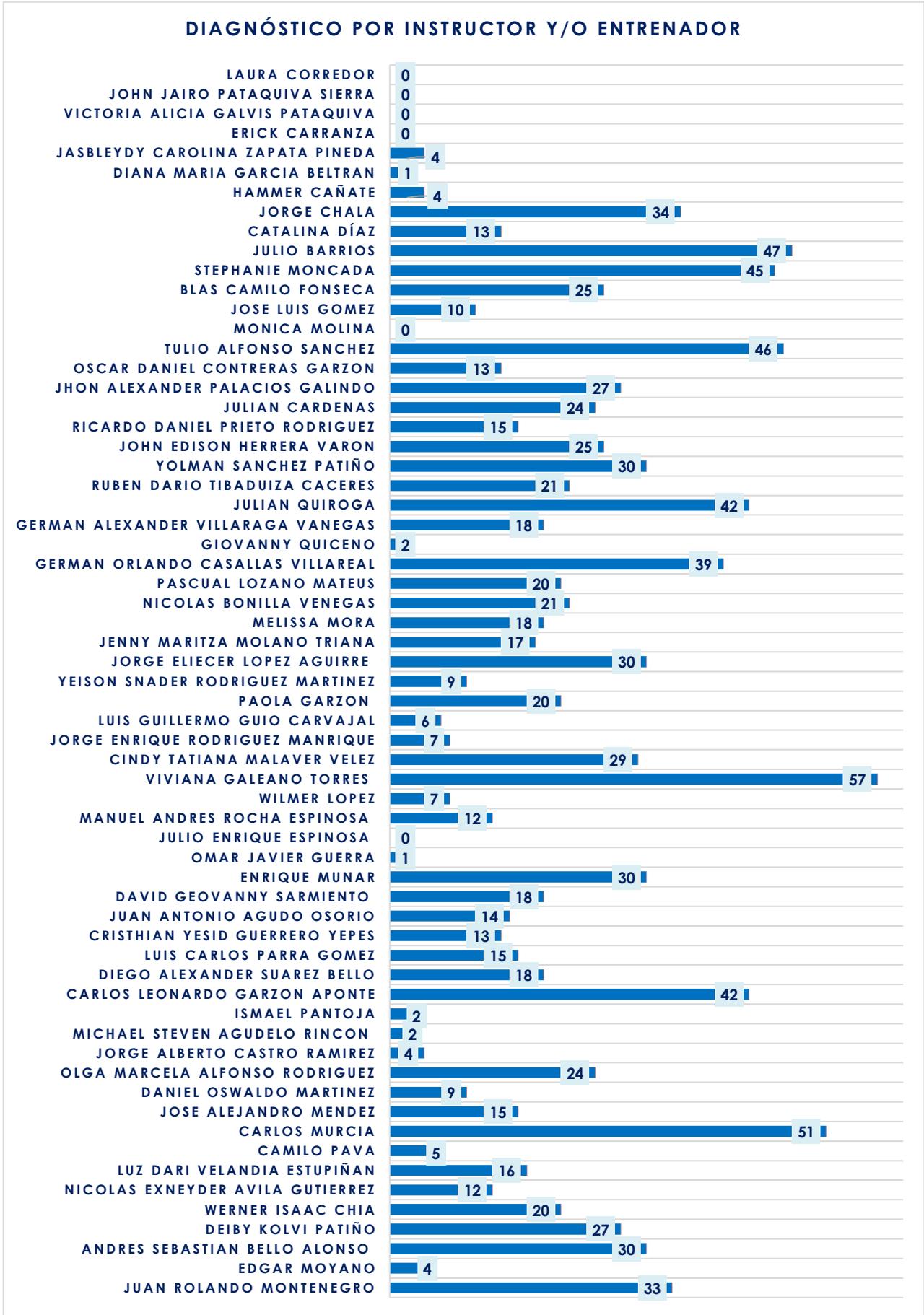


Ilustración 9. Gráfico distribución encuestas por entrenador



5. Considera usted que el entrenador deportivo con quien realizó el proceso en el 2022 ¿conoce plenamente de la disciplina deportiva y su labor aporta a la mejora integral del deportista?

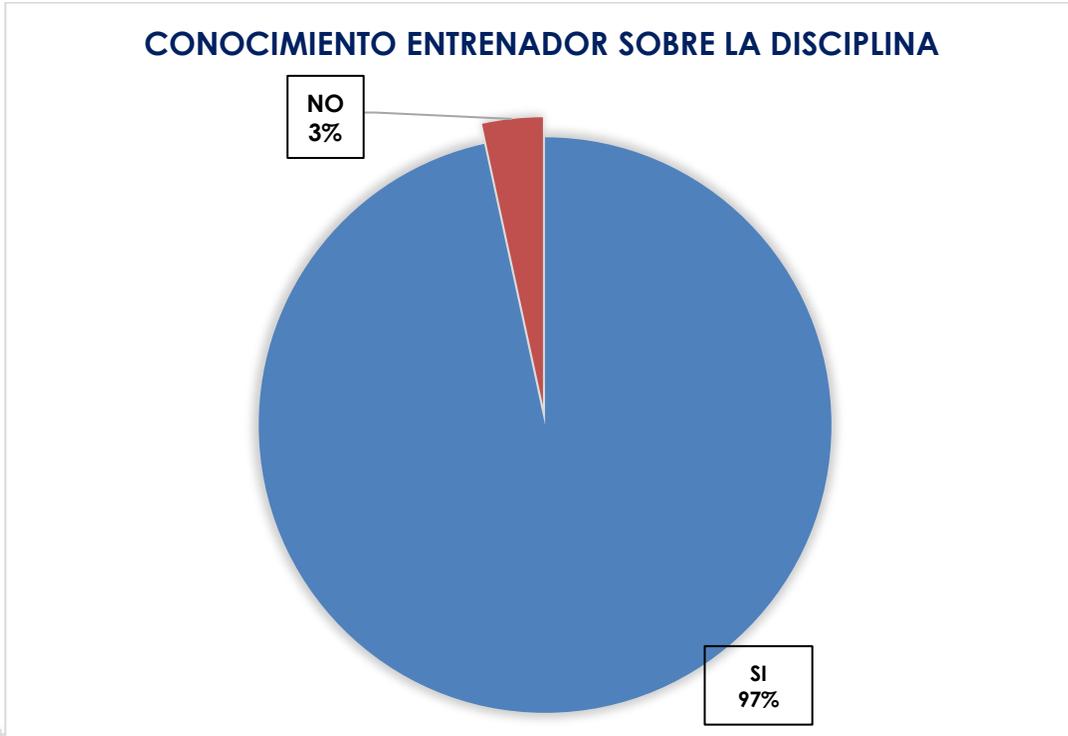


Ilustración 10. Gráfico evaluación del conocimiento y aportes del entrenador al proceso del deportista.

6. En escala de 1 a 5 califique la labor desempeñada por el entrenador y/o instructor de su elección.

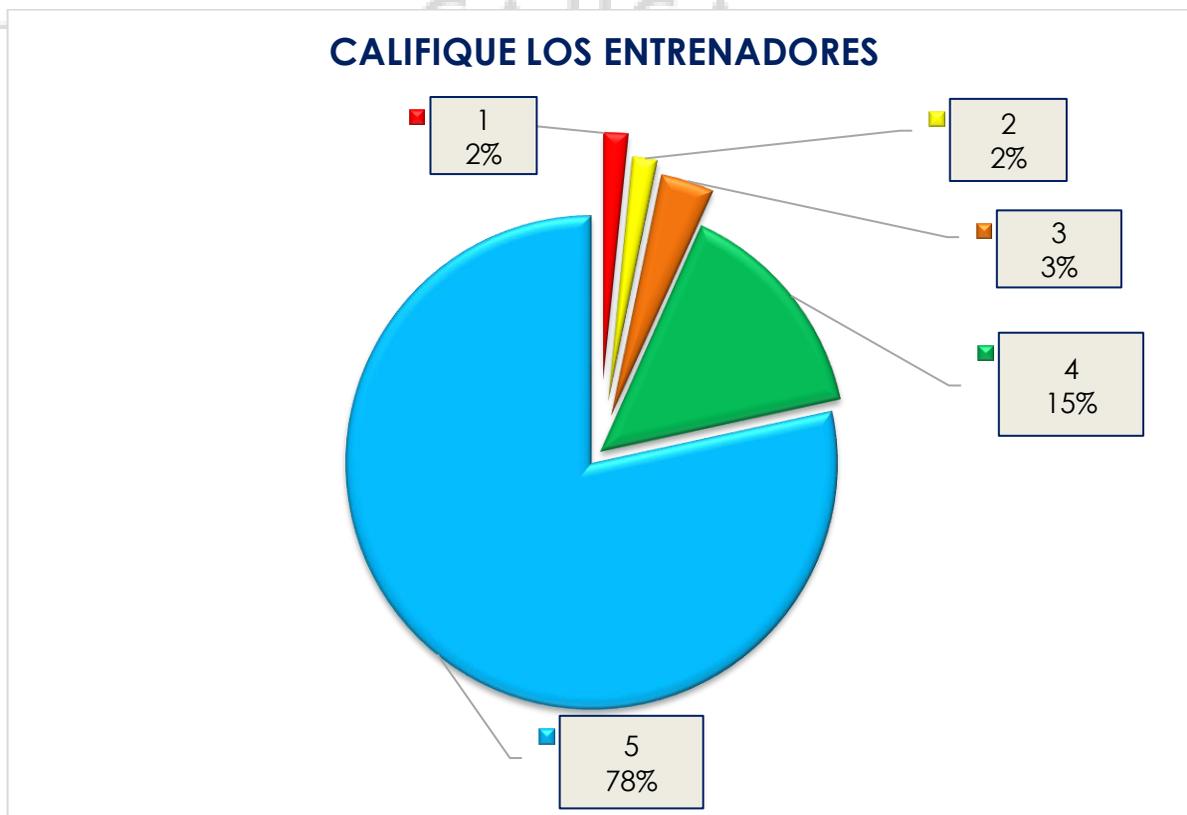


Ilustración 11. Gráfico calificación entrenadores por encuestados



7. ¿Recomendaría usted la continuidad del entrenador y/o instructor deportivo de su elección?

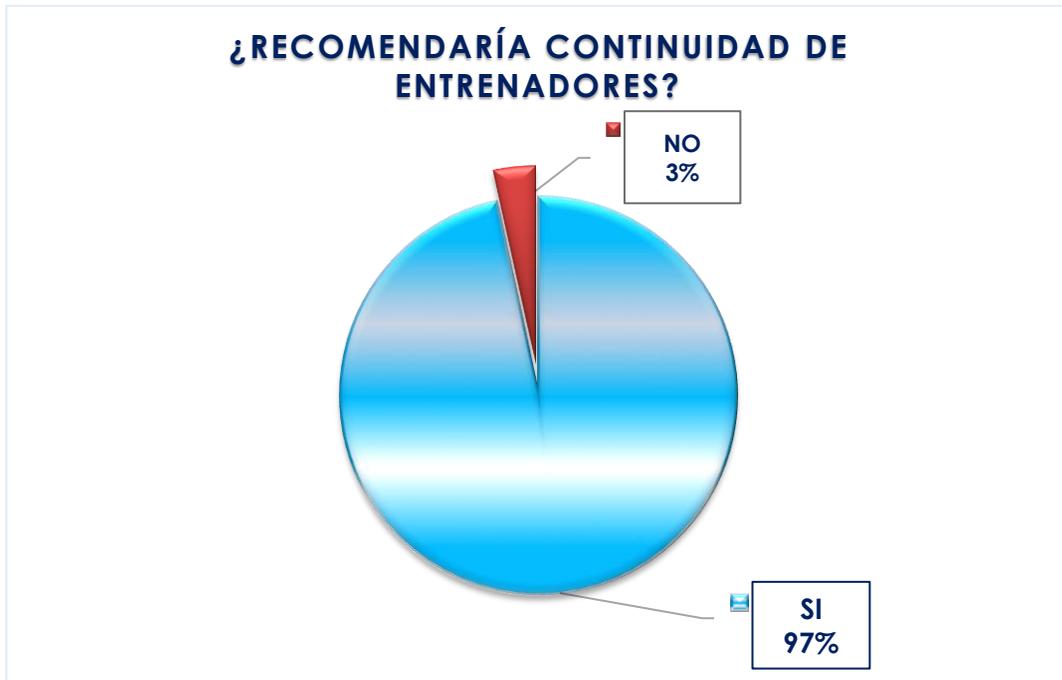


Ilustración 12. Gráfico recomendaría al entrenador del proceso 2022.

Variable - Entrenadores que refieren los encuestados NO recomendarían

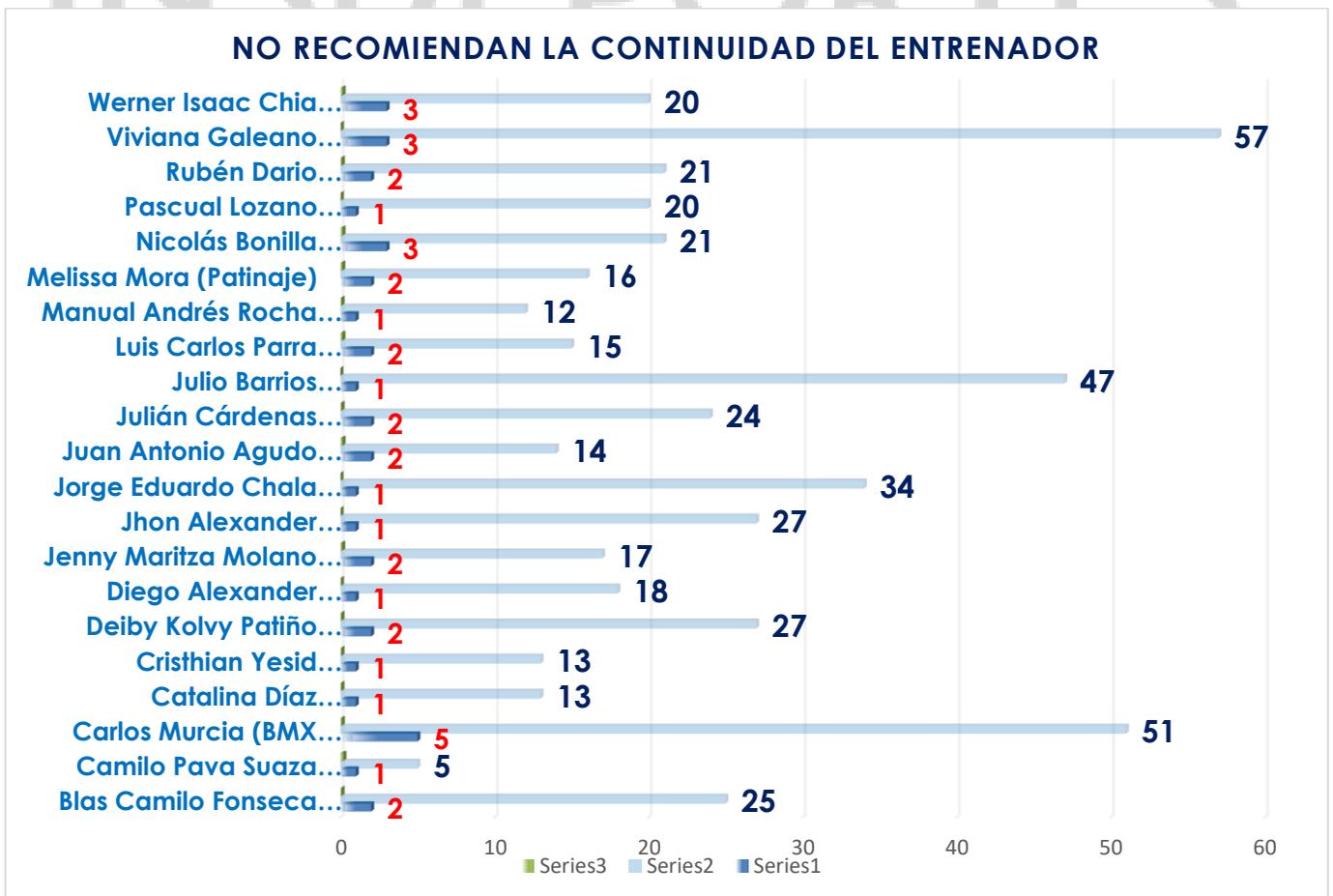


Ilustración 13. Gráfico variable recomendaría al entrenador



8. ¿La franja horaria establecida en el proceso de inscripciones, se cumplió en la ejecución del periodo según lo contemplado inicialmente?

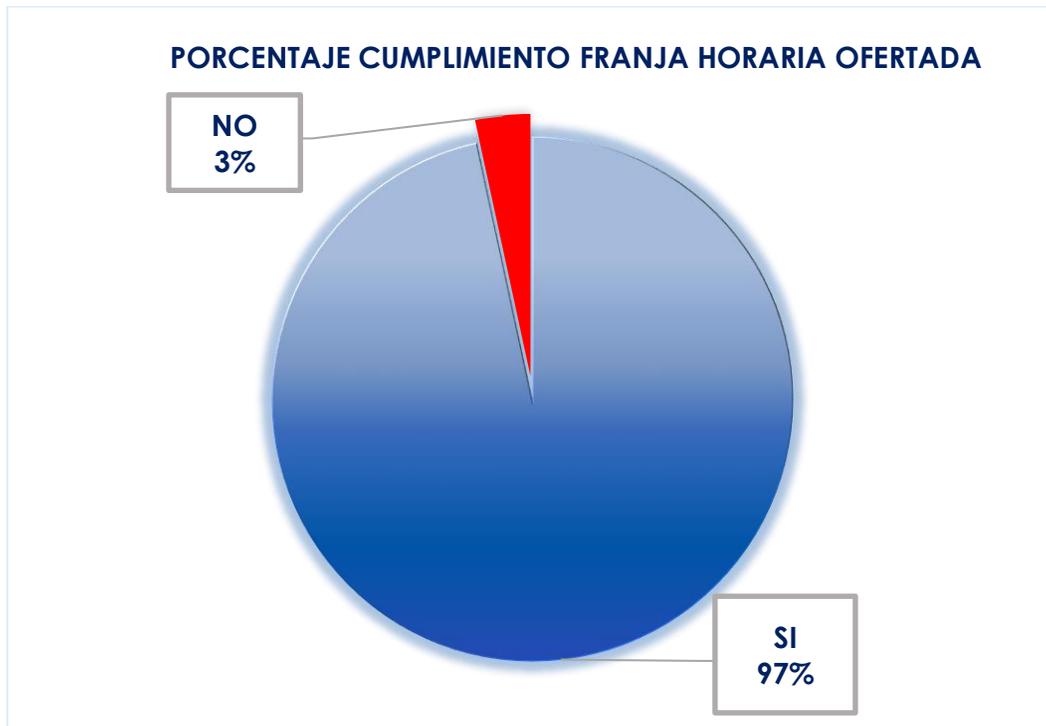


Ilustración 14. Gráfico porcentaje cumplimiento malla horaria

9. En una escala de 1 a 5 califique el escenario deportivo e infraestructura, en la cual se realizaron las actividades de los programas de su elección.

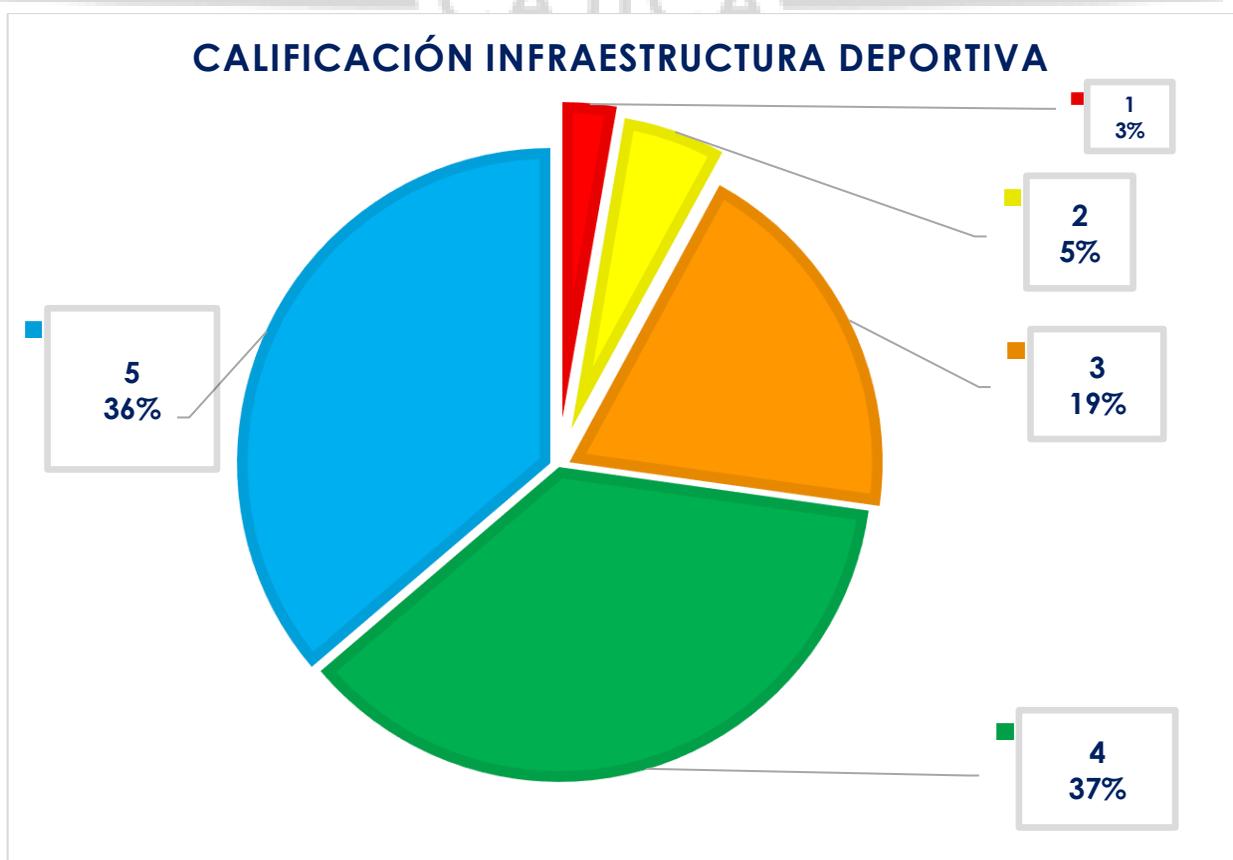


Ilustración 15. Gráfico calificación Infraestructura Deportiva del Municipio



10. La implementación deportiva con la que cuenta el Instituto Municipal, ¿suple las necesidades técnicas para la práctica deportiva y su estado es idóneo?

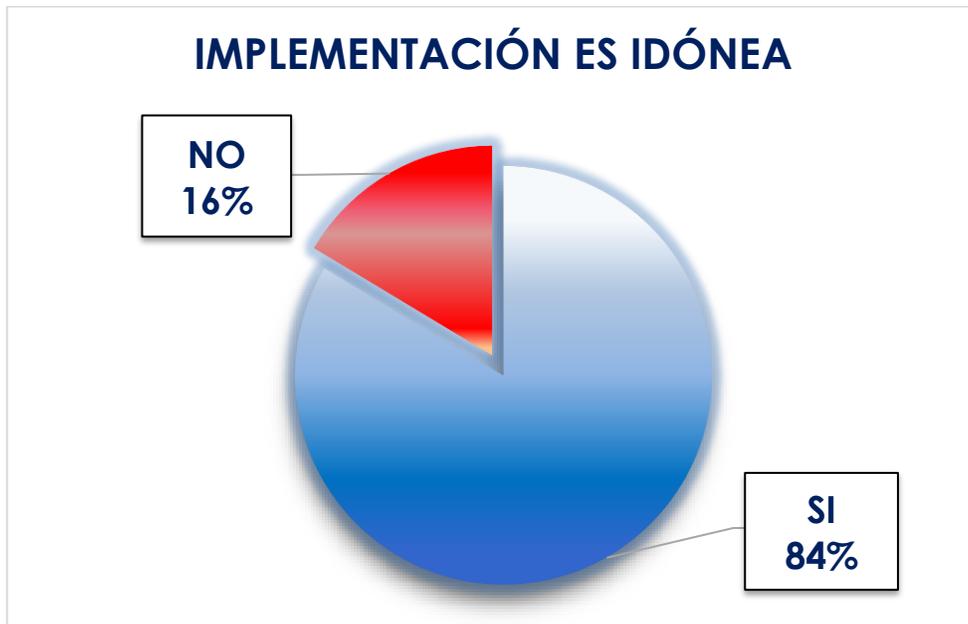


Ilustración 16. Gráfico evaluación implementación deportiva.

11. ¿En la presente vigencia mediante reuniones periódicas le fue expuesta por parte del entrenador y/o instructor deportivo, la planeación del proceso que lidera, la proyección de participación deportiva y el procedimiento para la solicitud de aval y apoyos a salidas y competencias?

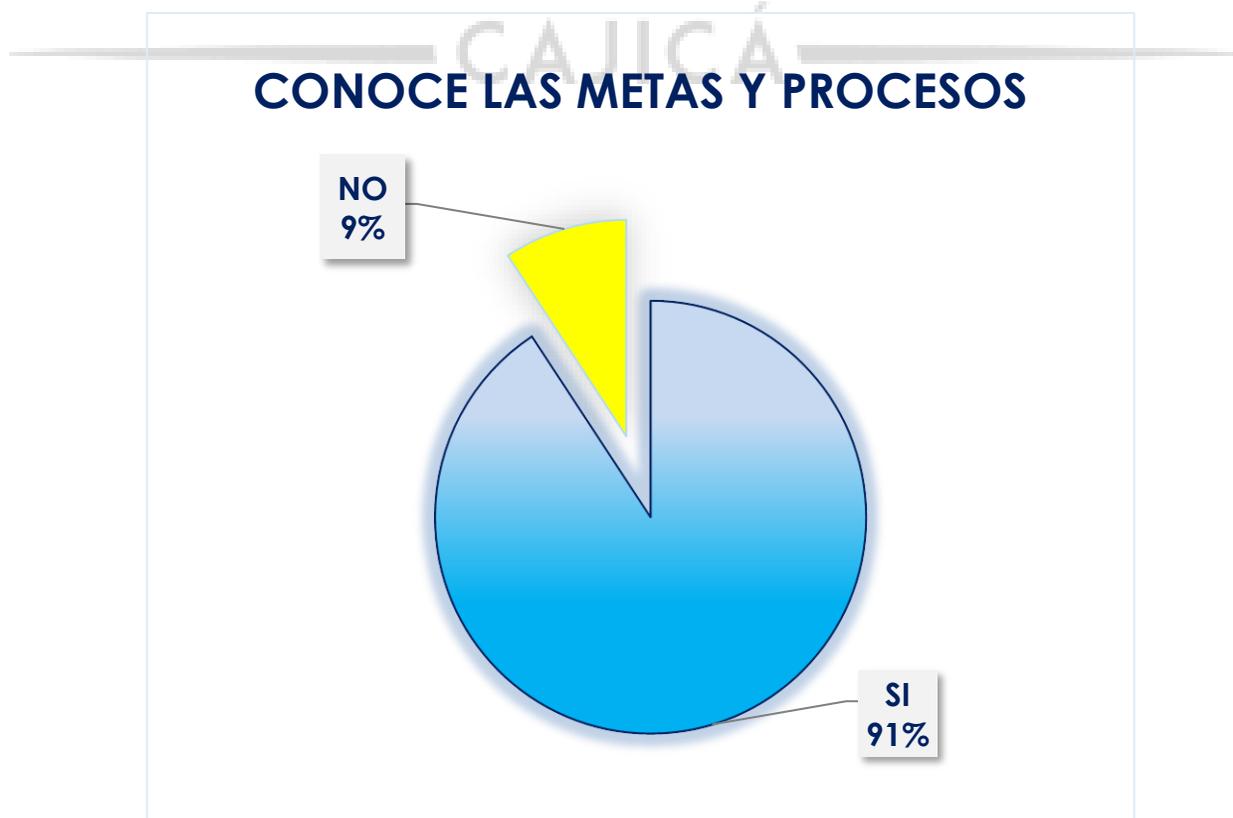


Ilustración 17. Gráfico socialización de la planeación y metas del programa.



12. Cómo aporte de mejora continua, elija la que considere que deba ser atendida como prioritaria.

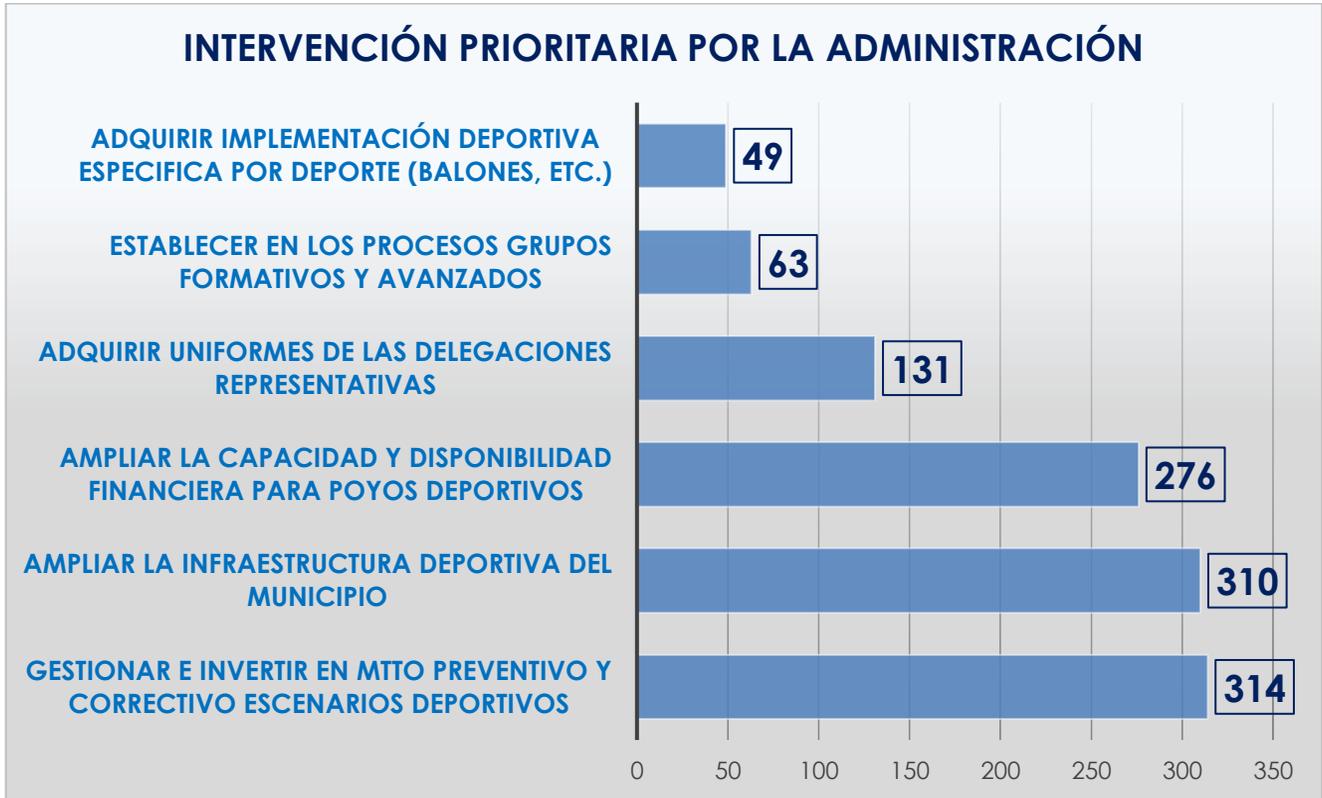


Ilustración 18. Gráfica actividad a desarrollar como prioritaria por la administración.

13. ¿Contempla continuar en los procesos recreo deportivos que oferta la entidad en la vigencia 2023?

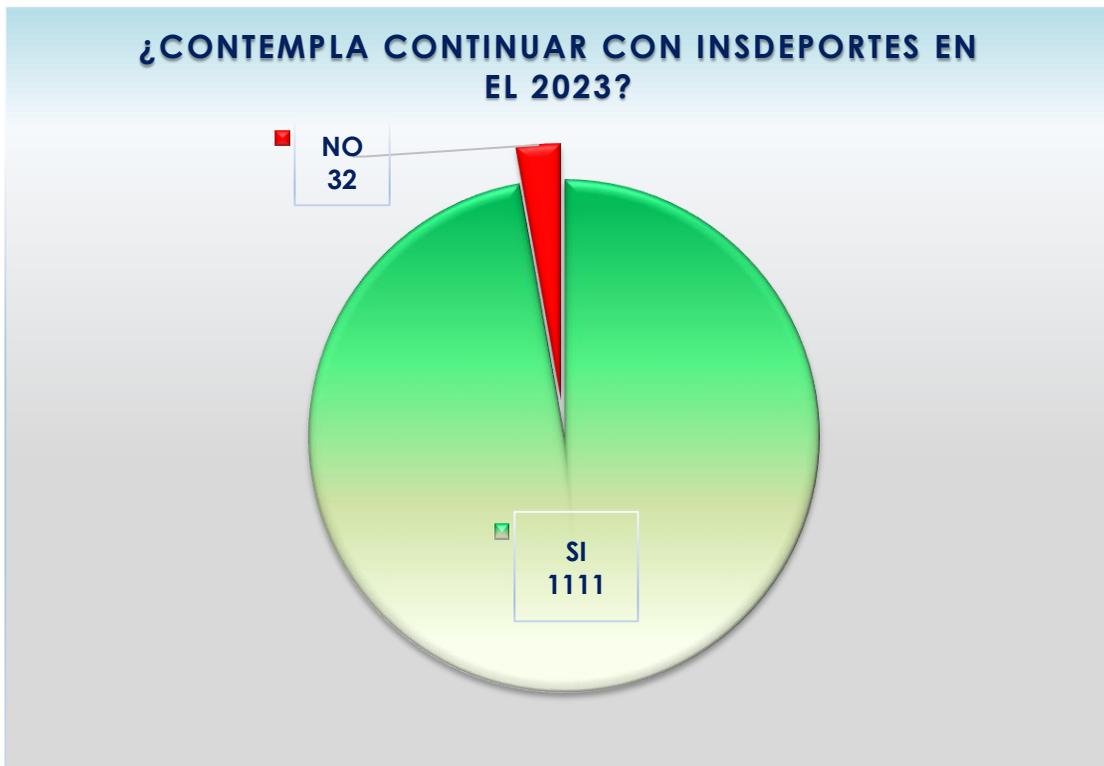


Ilustración 19. Gráfica porcentaje de posible continuidad en los programas recreo deportivos



14. En escala de 1 a 5 según su criterio califique la gestión de la actual administración de Insdeportes Cajicá

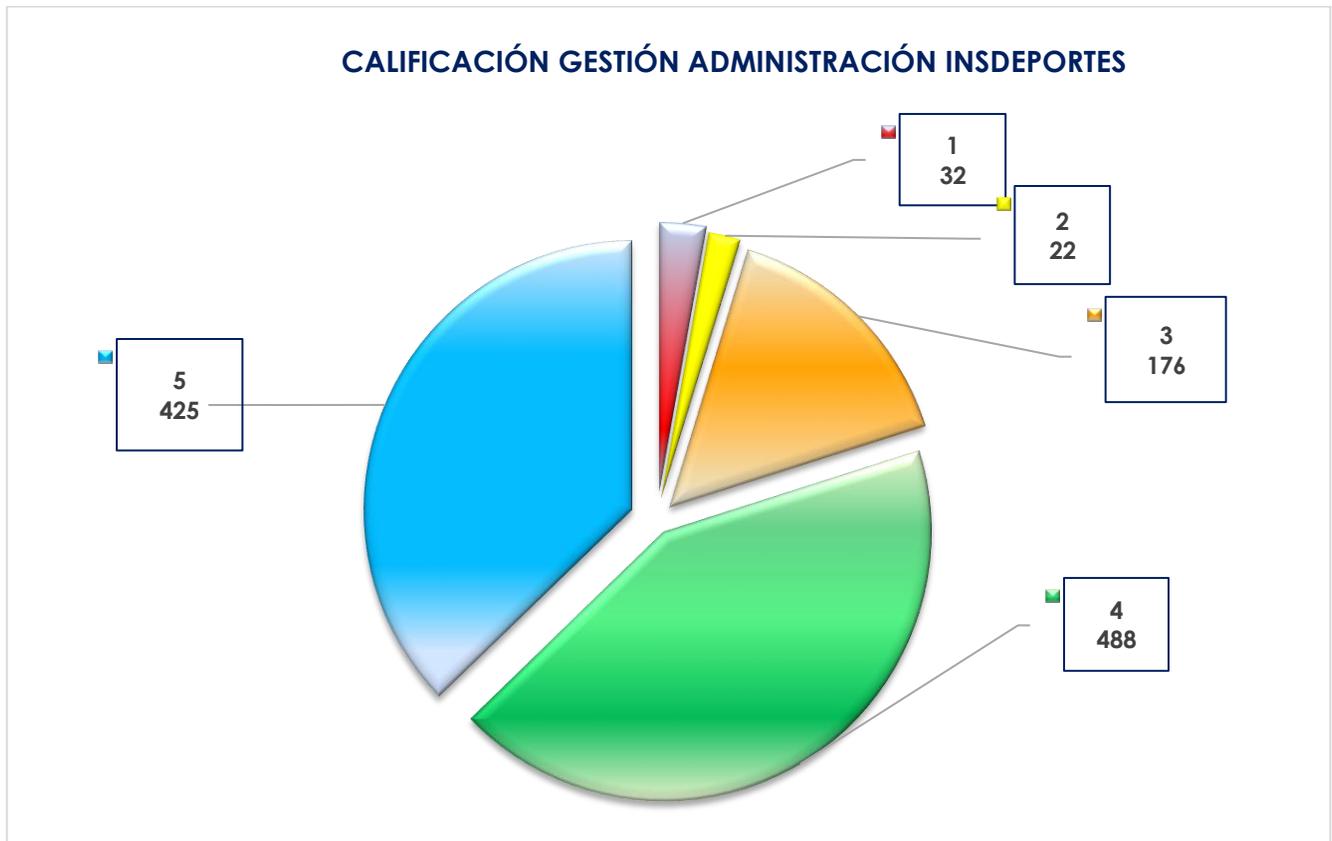


Ilustración 20. Gráfico evaluación gestión administración Insdeportes, siendo 1 el valor más bajo y 5 el más alto.

15. ¿Recomendarías los programas deportivos y/o sociales ofertados por Insdeportes Cajicá a amigos y familiares?

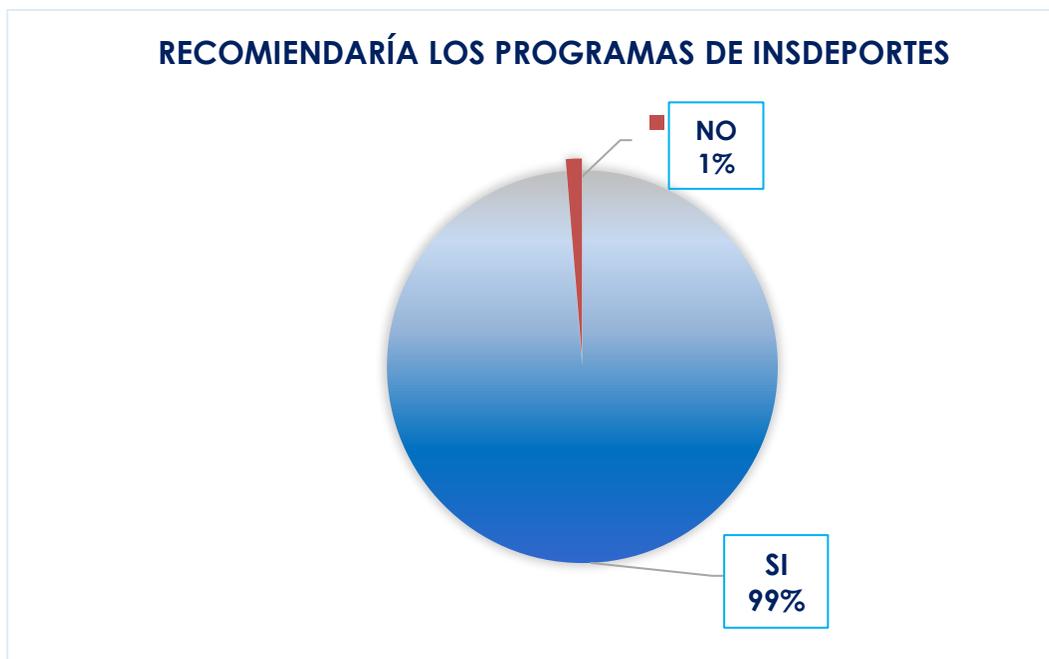


Ilustración 21. Gráfico porcentaje de credibilidad y recomendación de los programas ofertados por la entidad.



16. Conozco de la finalidad de la presente encuesta y autorizó a Insdeportes para el manejo de la información aquí consagrada, con fines institucionales y evaluación de procesos para la mejora continua de la entidad.

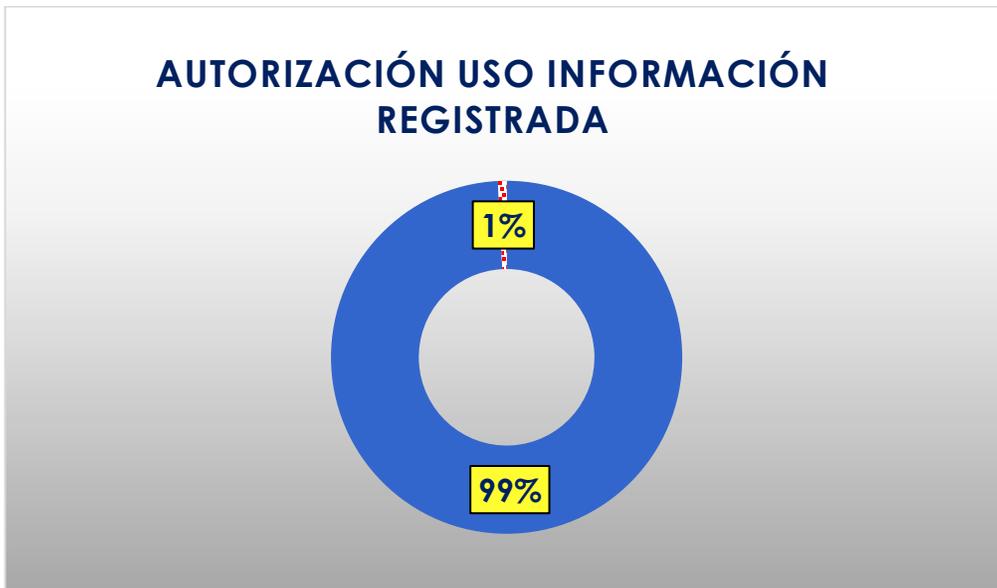


Ilustración 22. Gráfico consentimiento informado - Tratamiento de datos

Análisis e interpretación: En las preguntas con calificación en escala de 1 a 5, para la consolidación de la Tabla General se tendrán en cuenta únicamente la suma de los porcentajes obtenidos en los criterios 4 y 5 siendo para la entidad los más altos y en los cuales se podrá interpretar una real satisfacción del cliente con relación a las preguntas realizadas.

Tabla y grafica general del consolidado del diagnóstico.

CONSOLIDADO GENERAL ENCUESTA SEGUNDO PERÍODO 2022			
PREGUNTA N°	% FAVOR	% CONTRA	
1	98%	2%	
2	93%	7%	
5	97%	3%	
6	93%	7%	
7	96%	4%	
8	96%	4%	
9	73%	27%	
10	84%	16%	
11	90%	10%	
13	97%	3%	
14	80%	20%	
15	91%	9%	
<b>PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN</b>		<b>91%</b>	<b>9%</b>

Dando alcance al diagnóstico realizado y la información base de la encuesta, se establecerá consolidar todos los porcentajes de las preguntas que permitan sumar y dividir por el número de criterios obtenidos, con la finalidad de establecer el promedio general y de esta forma obtener el porcentaje total del diagnóstico y tabulación de la encuesta de satisfacción del cliente.



# PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

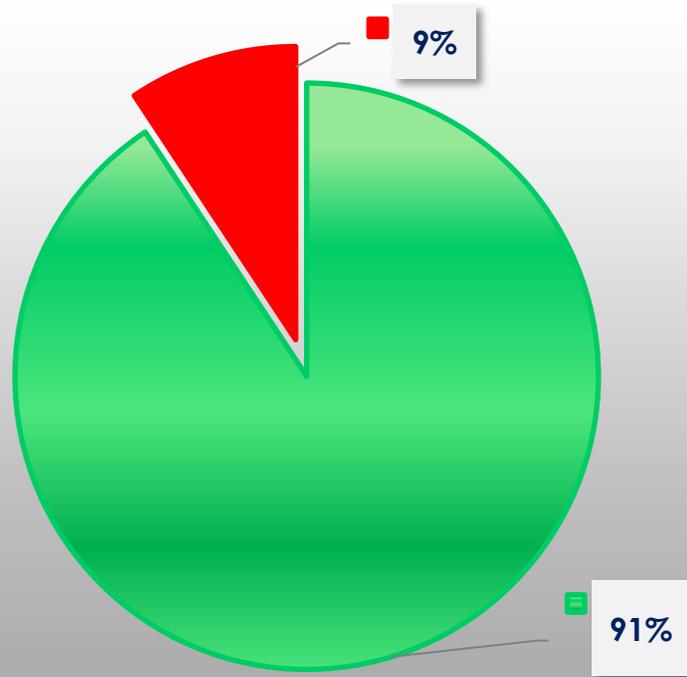
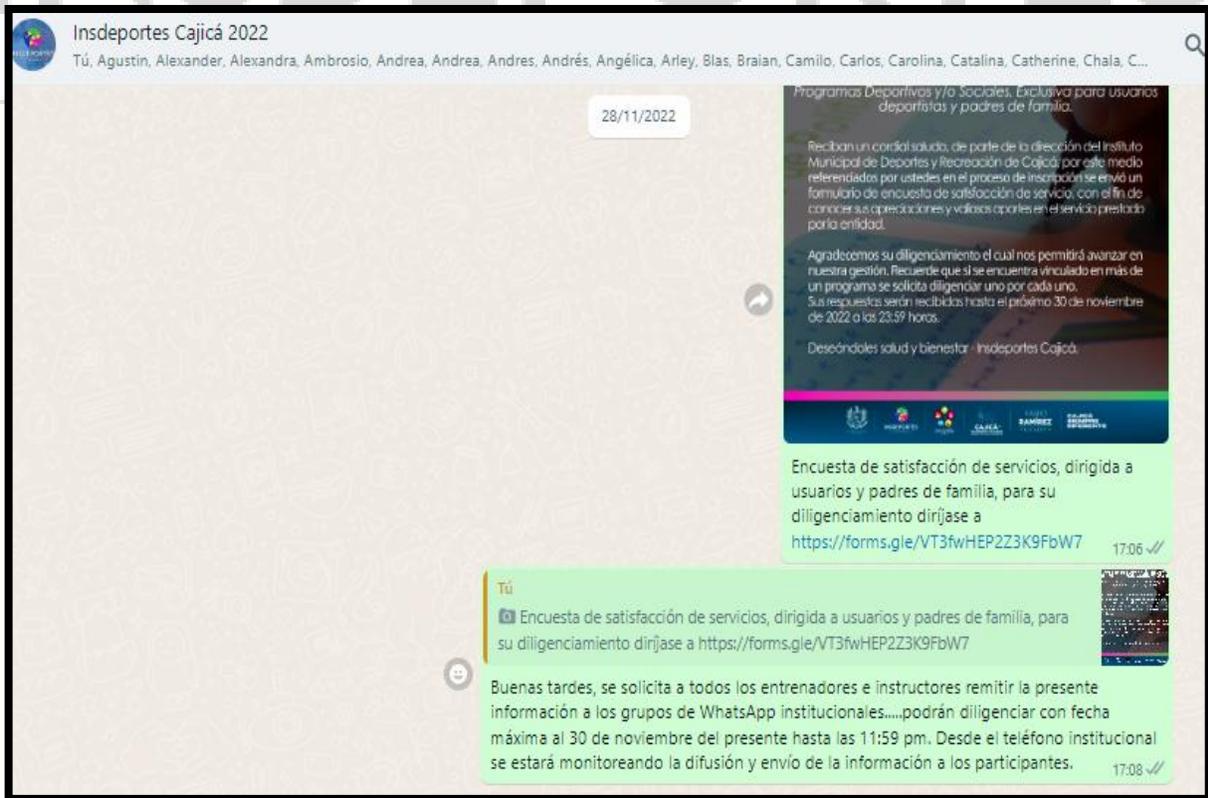


Ilustración 23. Gráfico consolidado índice de satisfacción del cliente – segundo periodo 2022

## Evidencia Fotográfica Difusión y Convocatoria





## 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: Ejecutar las mejoras oportunas con relación a la encuesta preliminar, subsanando las deficiencias en la consolidación de la información. ] > Etapa 2: Identificar la población objeto. ] > Etapa 3: Creación del formulario, verificación y aval de la dirección. ] > Etapa 4: Programas a impactar y mecanismos de recolección. ] > Etapa 5: Difusión y acceso a población objeto.
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Total, de personas a impactar 3500
NÚMERO DE ENCUESTADOS	Total, de personas encuestadas 1143
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	28 al 30 noviembre de 2022



<b>DISTRIBUCIÓN MUESTRA</b>	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, Bicycross, 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.
<b>MARCOS DE MUESTRA</b>	Escuela Polideportiva - deportes de Altos Logros, Fomento y Desarrollo Social.
<b>NÚMERO DE PREGUNTAS FORMULADAS</b>	Trece (16)
<b>NÚMERO PREGUNTAS TABULADAS PORCENTAJE</b>	Nueve (12)

INSDEPORTES  
CAJICÁ