

INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Primer Semestre 2024

Sistema de Gestión de Calidad –SGC–

INDESA



Alcaldía
de Sabaneta



Ficha Técnica

- **OBJETIVO GENERAL:** Determinar el nivel de satisfacción de los servicios prestados por las partes interesadas permitiendo al instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta – INDESA-, mejorar en la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios
- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**
 - Identificar Oportunidades de Mejora para los procesos de la entidad.
 - Conocer las expectativas de los usuarios internos y externos del Instituto.
- **METODOLOGÍA:**
 - Delegar un funcionario responsable de las encuestas.
 - Aplicar las encuestas con base en la programación de eventos o la prestación del servicio.
 - Tabular las encuestas por evento o por servicios prestados. (Aplicadas en cada proceso).
 - Analizar los resultados y generar acciones de mejora mediante planes de mejoramiento.





- **CRITERIOS DE VALORACIÓN:**

- Variables: Excelente, buena, regular, malo.

- Usuario Satisfecho: Respuestas consignadas en las calificaciones Excelente y Buena.

- Usuarios Insatisfechos: Respuestas consignadas en las calificaciones Regular y Malo.

- **ESCALA:** De 1 a 5. en donde 5 y 4 es cliente Satisfecho y de 3 a 1 Insatisfecho.





Población Objeto

Entes de Control

- Indeportes Antioquia
- Contraloría Municipal
- Personería Municipal

• Grupos de Interés

- Juntas de acción comunal
- Instituciones educativa
- Clubes deportivos
- Otros grupos organizados
- Comunidad en general
- Patrocinadores

- **Funcionarios del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta – INDESA -**





Encuestas Aplicadas en INDESA

En el primer semestre de 2024, el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta – INDESA - realizó las siguientes encuestas externas.

1. Carrera Atlética

Organizada por INDESA, Su objetivo fue promover la práctica deportiva y la integración comunitaria en el municipio de Sabaneta. Este evento se llevó a cabo en el marco de las Fiestas del Plátano, buscando fomentar un estilo de vida saludable y la participación activa de los habitantes.



Alcaldía
de Sabaneta



Muestra:

Se contó con una participación de 600 atletas y se realizaron 66 encuestas, lo equivale al 11% del total de la población asistente, con el resultado que se relaciona a continuación:

Satisfacción General: de las 66 encuestas realizadas, 59 se ubicaron en una escala de 5 a 4 como excelente - buena, lo que equivale al 89% de usuarios satisfecho; las 7 restantes, ósea el 11% son insatisfechos.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	% general	
						Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en el cumplimiento de la programación	60	5	0	1	89%	11%
2	Instalaciones en las que se brinda el servicio	46	17	3	0		
3	Calidad del trato que recibe por parte de los organizadores	51	12	3	0		
4	Disponibilidad para resolver sus inquietudes	36	21	7	2		
5	Atención de quejas y sugerencias presentadas.	35	24	4	3		





Satisfacción por ítems: las preguntas con mayor puntaje fueron las 2 y la 1 con el 100% y 98% de usuarios satisfechos y 4 con el 14% insatisfechos.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	% por ítem	
						Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en el cumplimiento de la programación	60	5	0	1	98%	2%
2	Instalaciones en las que se brinda el servicio	46	17	3	0	100%	0%
3	Calidad del trato que recibe por parte de los organizadores	51	12	3	0	95%	5%
4	Disponibilidad para resolver sus inquietudes	36	21	7	2	55%	14%
5	Atención de quejas y sugerencias presentadas.	35	24	4	3	89%	11%

Respecto al servicio brindado, el 57.58% de los encuestados consideran que el evento cumplió con sus expectativas y el 34.85% superó la expectativa del usuario

Considera que el servicio brindado:		%
Cumplió sus expectativas	38	57,58%
No cumplió sus expectativas	5	7,58%
Superó sus expectativas	23	34,85%





2. Juegos Escolares

- Promovidos por el INDESA en conjunto con la Secretaría de Educación y Cultura, con el fin de fortalecer la actividad física, el desarrollo integral, la identificación de talentos, generar valores y convivencia. Estos juegos no solo buscan mejorar el rendimiento físico de los estudiantes, sino también su bienestar general y su integración social.





Muestra:

Se contó con una participación de 242 estudiantes y se realizaron 14 encuestas lo que equivale al 5,8%, del total de participantes, reportando un nivel de satisfacción del 100%.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	% general	
						Sastisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en el cumplimiento de la programación	8	5	1	0	100%	0%
2	Instalaciones en las que se brindaron las diferentes competencias	8	6	0	0		
3	Calidad del trato que recibe por parte de los organizadores del evento	11	3	0	0		
4	Disponibilidad para resolver sus inquietudes	7	7	0	0		
5	Atención de quejas y sugerencias presentadas	8	6	0	0		

Respecto al servicio brindado, el 100% de los encuetados consideraron que el evento cumplió con sus expectativas.





3. Noche de los Mejores

- Es un evento organizado por el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta –INDESA-, en donde se reconoce y premia a los deportistas y entrenadores más destacados del Municipio. Durante esta gala se entrega incentivos económicos y se celebra los logros obtenidos en competencias locales, nacionales e internacionales.
- El evento busca motivar y apoyar a los deportistas, destacando su esfuerzo y dedicación y promoviendo el desarrollo del deporte local.





En este evento la participación fue 400 asistentes y se realizaron 64 encuestas lo que equivale al 16% del total de asistentes.

Satisfacción General: de las 64 encuestas realizadas 63 se ubican en la escala de 5 a 4 como excelente - buena, lo que equivale al 95.31% de usuarios satisfecho y solo el 4,69% son usuarios insatisfecho.

No.	Aspectos Evaludos	E	B	R	M	% general	
						Satisfechos	Insatisfechos
1	Puntualidad en el cumplimiento de la programación.	38	22	3	1	95,31%	4,69%
2	Instalaciones en las que se brinda el servicio.	38	17	9	0		
3	Calidad del trato que recibe por parte de los organismos.	51	13	0	0		
4	Disponibilidad para resolver sus inquietudes.	49	9	6	0		
5	Atención de quejas y sugerencias presentadas.	43	18	3	0		





Satisfacción por ítems: la pregunta con mayor satisfacción para el usuario es 3 con el 100% y la mas insatisfecha es la 2 con el 14%.

No.	Aspectos Evaludos	E	B	R	M	% items	
						Satisfechos	Insatisfechos
1	Puntualidad en el cumplimiento de la programación	38	22	3	1	94%	6%
2	Instalaciones en las que se brinda el servicio.	38	17	9	0	86%	14%
3	Calidad del trato que recibe por parte de los organiz	51	13	0	0	100%	0%
4	Disponibilidad para resolver sus inquietudes.	49	9	6	0	91%	9%
5	Atención de quejas y sugerencias presentadas.	43	18	3	0	95%	5%

Respecto al servicio brindado el 59,38% de los encuestados reconocen que el evento cumplió con sus expectativas y el 32.81% supera expectativa.

Considera que el servicio brindado		%
Cumplió sus expectativas	38	59,38%
No cumplió sus expectativas	5	7,81%
Superó sus expectativas	21	32,81%





4. Dia del Niño

En esta actividad se promueve la valoración de la niñez; habilidades sociales, emocionales y cognitivas, propiciando espacios de diversión y recreación. También se enfatizó en estimular la creatividad, la imaginación y la expresión artística de los niños. Se realizó una jornada a partir del deporte, y la formación lúdica y práctica.





Muestra:

Para la actividad masiva se conto con una participación de 500 niños y se realizaron 47 encuestas, de las cuales el 98.7% son usuarios satisfechos y solo el 4.3% son insatisfechos.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	% general	
						Satisfechos	Insatisfechos
1	Puntualidad en el cumplimiento de la programación	45	2	0	0	95.7%	4.3%
2	Instalaciones en la que se brinda el servicio	42	3	2	0		
3	Calidad del trato que recibe por parte del organizador	45	2	0	0		
4	Disponibilidad para responder sus inquietudes	44	3	0	0		
5	Atención de quejas y sugerencias presentadas	44	3	0	0		

Considera que el ejercicio físico mejora su calidad de vida?.

Ante la pregunta anterior, de las 47 encuestas realizadas, 37 usuarios respondieron que "SI", lo que equivale a un 79% y el 21% no responde.





Respecto al servicio brindado: el 36.4% de los encuestados reconocen que el evento superó sus expectativas

Considera que el servicio brindado		%
No cumplió sus expectativa	2	12,50%
Cumplió sus expectativas	6	37,50%
Superó sus expectativas	8	50,00%





4.1. Institución Educativa José Félix de Restrepo:

Muestra:

Para la actividad se contó con una participación de 31 niños y se realizaron 16 encuestas, de las cuales el 68.75% son usuarios satisfechos y el 31.75% son insatisfechos.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	%general	
						Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en el cumplimiento de la programación	15	0	0	1	68,75%	31,25%
2	Instalaciones en la que se brinda el servicio	14	2	0	0		
3	Calidad del trato que recibe por parte del organo	15	1	0	0		
4	Disponibilidad para responder sus inquietudes	13	2	0	1		
5	Atención de quejas y sugerencias presentada	11	2	3	0		

Considera que el ejercicio físico mejora su calidad de vida?.

Ante la pregunta anterior, de las 16 encuestas realizadas, 12 usuarios respondieron que "Si", lo que equivale a un 75% y el 25% no responde





Respecto al servicio brindado: el 50% de los encuestados reconocen que el evento superó sus expectativas

Considera que el servicio brindado		%
No cumplió sus expectativas	2	12,50%
Cumplió sus expectativas	6	37,50%
Superó sus expectativas	8	50,00%





Conclusiones y Recomendaciones

- Gracias al compromiso de la Gerente se han fortalecido las estrategias para la adecuada y oportuna medición de los usuarios de los servicios internos y externos que presta el Instituto.
- La satisfacción total de los usuarios externos del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta –INDESA-, con corte a junio 30 de 2024, fue del 86.73%.
- Si bien es cierto, el nivel de satisfacción para el primer semestre de 2024 se ubico en el **86.73%**, el Instituto debe mejorar las estrategia, con el propósito de obtener una muestra eficiente para la toma de decisiones.





Alcaldía
de Sabaneta

INDESA