

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTE, CON RELACIÓN A LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS POR EL
INSTITUTO

SEGUNDO SEMESTRE 2024

Documentó
Margarita Sierra Palacio
Coordinador Calidad

ENERO - 2025



Contenido	
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	5
METODOLOGÍA.....	5
CRITERIOS DE VALORACIÓN	6
ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTE, CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS	6
CLIENTE INTERNO	7
Comunicaciones Públicas	7
Objetivo	7
Muestra	7
Centro de Apoyo para el Ejercicio Físico CAEF	8
Objetivo	8
Muestra	8
CLIENTE EXTERNO.....	9
Deporte Competitivo	9
Escuela de Formación Deportiva.....	9
Objetivo	9
Muestra	9
Deporte Competitivo	11
Objetivo	11
Muestra	11
Educación Física.....	12
Objetivo	12
Muestra	12
Recreación	14
Tomas Barriales	14
Objetivo	14
Muestra	14
Torneos.....	15
Objetivo	15
Muestra	16



Centro de Apoyo para el Ejercicio Físico CAEF	17
Fisioterapia – Hidroterapia	17
Objetivo	17
Muestra	17
Talleres, charlas y capacitaciones clubes deportivos	18
Objetivo	18
Muestra	18
Encuentros de padres.....	19
Objetivo	19
Muestra	19
Actividad Física	20
Objetivo	20
Muestra	20
Conclusiones y Recomendaciones.....	22



INTRODUCCIÓN

Medir la satisfacción del cliente es importante ya que nos permite identificar áreas de mejora, fidelizar a los clientes y diferenciarse de la competencia; además, de evaluar la alineación entre las expectativas del cliente y la experiencia real ofrecida. Con esta información, las organizaciones pueden ajustar sus estrategias para cumplir y superar consistentemente las expectativas del cliente, construyendo así relaciones más sólidas y duraderas.

Si bien, la satisfacción del cliente es una métrica que nos ayuda a conocer cómo los productos o servicios ofrecidos cumplen o superan las expectativas de los clientes, es vital que todos valoremos su importancia y reconozcamos la manera en que nos ayuda a garantizar la calidad y consistencia del producto o servicio.



OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios (externos e internos) en los servicios ofertados por el Instituto de Deporte y la Recreación de Sabaneta – INDESA-.

Objetivos Específicos

- Identificar Oportunidades de Mejora para los procesos de la entidad.
- Conocer las expectativas de los usuarios internos y externos del Instituto.

METODOLOGÍA

En el marco de lo establecido en los procesos y procedimientos del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta INDESA y soportados en la norma ISO 9001:2015 numeral 9.1.2. “satisfacción del cliente” y con el direccionamiento de la Alta Gerencia, se realiza las encuestas con la finalidad de dar alcance al sentir de los usuarios con relación a los servicios ofertados.

Para lo cual se hizo uso de:

- 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 servicios y/o eventos (actividad física, recreación, educación física, deporte competitivo, torneos, comunicaciones públicas y CAEF).
- Se establecen preguntas de selección múltiple, otras de diligenciamiento con respuesta corta, lista desplegable y selección específica SI / NO.
- Dando cumplimiento a lo establecido en el proceso de Gestión de Calidad se aplica la encuesta de manera virtual a todos los asistentes a los programas y/o servicios prestados, según lo establecido en el “Instructivo para la Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente Interno y Externo (IN-GEM-01)”



- Responsable de realizar las encuestas, son los coordinadores o líderes de los procesos que realizan los eventos y/o servicios y suministran la información al área de calidad para la consolidación del informe.
- Tabular y generar reporte, los coordinadores y/o líderes de los procesos, lo realizarán y enviarán al área de calidad en el formato F-GEM-07 junto con los soportes (el Excel).
- Analizar los resultados y generar acciones de mejora mediante planes de mejoramiento.

CRITERIOS DE VALORACIÓN

Variables: Excelente, buena, regular, malo, muy 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

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTE, CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS OFERTADOS

Para el segundo semestre del 2024 el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta INDESA realizó las siguientes encuestas, en donde se midió la percepción de los usuarios con relación a los diferentes servicios, programas o eventos que oferta o realiza en los procesos de:

- Deporte Competitivo
- Actividad Física
- Educación Física y Recreación



- Torneos
- CAEF
- Comunicaciones Públicas

CLIENTE INTERNO

Para la medición de la percepción de satisfacción del cliente interno, se tiene en cuenta los servicios ofertados y/o prestados desde las áreas de comunicaciones con las solicitudes de divulgaciones que pasa cada dependencia y desde el Centro de Apoyo para el Ejercicio Físico CAEF, con todos los talleres, capacitaciones e inducción y reinducción dictados al personal.

Comunicaciones Públicas

Con esta encuesta se pretende evaluar el rendimiento de las solicitudes generadas internamente por las áreas hacia la Coordinación de Comunicaciones para el segundo semestre del 2024.

Objetivo

Evaluar la percepción de los usuarios internos respecto a las solicitudes de divulgación remitidas al área,

Muestra

Para esta medición se contó con una participación de 9 participantes y se realizaron 8 encuestas, lo que equivale al 89% del total de participantes y una satisfacción del cliente interno del 100%.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM
1	Cómo fue la asesoría por parte de la Coordinación de Comunicaciones.	6	2	0	0	0
2	Califique la calidad en los diseños, videos, información en página web, fotos y material generado.	7	1	0	0	0
3	Califique la disponibilidad para resolver sus inquietudes.	5	3	0	0	0
4	Considera que el servicio brindado fue.	8	0	0	0	0
5	Puntualidad en la Fecha de entrega del Producto Final.	8	0	0	0	0
6	Los Canales de Comunicación (Instagram, Facebook, WhatsApp, Página Web) que se tienen, son.	7	1	0	0	0
7	El Formato de Solicitud de Divulgación y Convocatorias es.	8	0	0	0	0

Centro de Apoyo para el Ejercicio Físico CAEF

Desde esta área se aplicó encuestas a los diferentes talleres, capacitaciones, inducción y reinducciones realizados al personal del Instituto.

Objetivo

Fortalecer los procesos del INDESA desde el conocimiento de los aspectos relevantes de la plataforma institucional, así como reforzar la respuesta y atención de primeros auxilios básicos y RCP.

Muestra

A este evento y/o actividad asistieron 92 personas, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 31, lo que equivale al 33.7% del total de asistentes y un 87.1% de satisfacción.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Los facilitadores tenían dominio de la información	30	1	0	0	0	87.1%	12.9%
2	Encuentra claridad en la información recibida	28	3	0	0	0		
3	Considera adecuada la metodología utilizada	27	3	1	0	0		
4	La información recibida aporta al fortalecimiento de sus conocimientos aplicados al instituto	28	3	0	0	0		
5	La logística del evento fue apropiada	24	5	3	0	0		

A nivel individual se puede observar que solo en 11% de los encuestados se muestran inconformes con la logística del evento.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Los facilitadores tenían dominio de la información	30	1	0	0	0	100%	0%
2	Encuentra claridad en la información recibida	28	3	0	0	0	100%	0%
3	Considera adecuada la metodología utilizada	27	3	1	0	0	97%	4%



No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
4	La información recibida aporta al fortalecimiento de sus conocimientos aplicados al instituto	28	3	0	0	0	100%	0%
5	La logística del evento fue apropiada	24	5	3	0	0	94%	11%

Para concluir, y de acuerdo a los datos arrojados en las encuestas, el nivel de satisfacción general del cliente interno para en segundo semestre 2024 es del 93.6% (dato que no es objeto de comparación debido a que no se cuenta con información del primer semestre de 2024).

	Nivel de Satisfacción
Nivel de satisfacción del cliente interno	93.6%
Nivel de insatisfacción del cliente interno	6.4%

CLIENTE EXTERNO

Así mismo, para la medición de satisfacción de los clientes externos se tendrá en cuenta los datos arrojados de las encuestas realizadas por los coordinadores y/o líderes de los procesos de: Deporte competitivo, actividad física, educación física, recreación, torneos, CAEF.

Deporte Competitivo

Escuela de Formación Deportiva

Objetivo

Mejorar la calidad del servicio a través de la percepción de los usuarios de las diferentes disciplinas deportivas.

Muestra

Se contó con una participación de 1274 deportistas que se encuentran inscritos en el programa de deporte formativo, de los cuales dieron respuesta a la encuesta 217, lo que equivale al 17.03% del total de inscritos y una satisfacción general del 93%.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en los entrenamientos y competencias	189	24	2	1	1	93%	7%
2	Planeación de los entrenamientos	182	31	3	1	0		
3	Como considera la metodología utilizada en los entrenamientos	176	34	5	1	1		
4	Calidad del trato que recibió por parte del entrenador	201	15	1	0	0		

Si observamos el nivel de satisfacción por ítems, en este también se logró una respuesta muy positiva.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en los entrenamientos y competencias	189	24	2	1	1	98%	2%
2	Planeación de los entrenamientos	182	31	3	1	0	98%	2%
3	Como considera la metodología utilizada en los entrenamientos	176	34	5	1	1	97%	3%
4	Calidad del trato que recibió por parte del entrenador	201	15	1	0	0	100%	0%

Además, al indagar por las expectativas en el servicio brindado; el 99% de los 217 deportistas de deporte formativo encuestados superaron sus expectativas y que recomendarían los servicios.

Considera que el servicio brindado		%
Cumplió sus expectativas	178	82%
Superó sus expectativas	37	17%
No cumplió sus expectativas	2	1%
Recomendarías este servicio a otras personas	SI	NO
	216	1
¿Considera que la práctica de las actividades que usted realiza en los programas o eventos ofertados por el INDESA, mejoran su salud y bienestar?	SI	NO
	214	3



Deporte Competitivo

Objetivo

Mejorar la calidad del servicio a través de la percepción de los usuarios de las diferentes disciplinas deportivas.

Muestra

Se contó con una participación de 609 deportistas inscritos en el programa de deporte competitivo, de los cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 50, lo que equivale al 8.2% del total de inscritos y una satisfacción general del 86%.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en los entrenamientos y competencias	38	10	2	0	0	86%	14%
2	Planeación de los entrenamientos	36	13	1	0	0		
3	Como considera la metodología utilizada en los entrenamientos	36	11	3	0	0		
4	Calidad del trato que recibió por parte del entrenador	43	6	1	0	0		

Igual que el programa de formación deportiva la pregunta más insatisfecha sigue siendo al 3 con un porcentaje de 6%.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en los entrenamientos y competencias	38	10	2	0	0	96%	4%
2	Planeación de los entrenamientos	36	13	1	0	0	98%	2%
3	Como considera la metodología utilizada en los entrenamientos	36	11	3	0	0	94%	6%
4	Calidad del trato que recibió por parte del entrenador	43	6	1	0	0	98%	2%

De los 50 deportistas de deporte competitivo encuestados el 98% consideran que los servicios brindados por el INDESA superan sus expectativas y el 98% manifiestan que recomendarían nuestros servicios.

Considera que el servicio brindado		%
Cumplió sus expectativas	32	64%



Considera que el servicio brindado		%
Superó sus expectativas	17	34%
No cumplió sus expectativas	1	2%
Recomendarías este servicio a otras personas	SI	NO
	49	1
¿Considera que la práctica de las actividades que usted realiza en los programas o eventos ofertados por el INDESA, mejoran su salud y bienestar?	SI	NO
	50	0

Educación Física

Desde la coordinación de educación física se realizan encuestas semestrales a los contratistas por parte de los coordinadores y rectores de las instituciones públicas del municipio de Sabaneta.

Objetivo

Conocer la percepción de los usuarios frente al servicio que se ofrece en las Instituciones Educativas.

Muestra

Los docentes de básica primaria encuestados son 125, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 35, lo que equivale al 28% del total de asistentes y un 69% de satisfacción.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	Cliente Satisfecho	Cliente Insatisfecho
1	Puntualidad en el cumplimiento de las clases	22	8	2	2	1	69%	31%
2	Planeación de las clases	24	7	1	1	2		
3	Como considera la metodología utilizada en las clases	23	9	0	2	1		
4	Calidad del trato hacia los estudiantes	29	4	0	1	1		

A nivel individual las dos primeras preguntas son con las que el usuario se siente más insatisfecho.



No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en el cumplimiento de las clases	22	8	2	2	1	86%	14%
2	Planeación de las clases	24	7	1	1	2	89%	11%
3	Como considera la metodología utilizada en las clases	23	9	0	2	1	91%	9%
4	Calidad del trato hacia los estudiantes	29	4	0	1	1	94%	6%

De los 35 encuestados el 85% los servicios prestados por el Instituto cumplen con sus expectativas y el 100% consideran que la práctica de educación física mejora su bienestar y la salud.

Considera que el servicio brindado		%
Cumplió sus expectativas	22	63%
Superó sus expectativas	9	25%
No cumplió sus expectativas	4	12%
¿Considera que la práctica de la educación física mejora la salud y bienestar de los estudiantes?	SI	NO
	35	0

Comentarios y sugerencias de los encuestados

- Todo muy bien.
- Excelente profesor
- El docente es excelente, pero sería adecuado que el indesa respete las actividades de los estudiantes, ya que en lo que se lleva del semestre, se han dado muy pocas clases
- Excelente Maestro, humano, responsable, respetuoso y los estudiantes y los docentes lo amamos.
- Excelente docente, espero continúe en María Mediadora
- Hay ocasiones que se interrumpe las clases por actividades programadas por dicha entidad.
- Debido a las múltiples actividades y compromisos de los profes en Indesa no supe realmente como es el trabajo del profesor. Tuve clase solo como 3 o 4 veces.
- Fue responsable

Recreación

Tomas Barriales

Las tomas barriales son espacios para la recreación y el sano esparcimiento. Se realizan en veredas y barrios de Sabaneta.

Objetivo

Brindar actividades recorriendo los diferentes barrios, veredas y zonas verdes del municipio, ofreciendo recreación y aprovechamiento del tiempo libre a la población.

Muestra

A este evento y/o actividad asistieron 230 personas, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 28, lo que equivale al 12% del total de asistentes y un 77% de satisfacción.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Información acerca de la programación	11	8	6	3	0	77%	23%
2	Puntualidad en el inicio de las competencias	21	4	3	0	0		
3	Juzgamiento	10	5	4	8	1		
4	Cómo considera las instalaciones donde se desarrollaron las competencias	10	12	5	1	0		
5	Respuesta a dudas y solicitudes por parte de los organizadores	14	10	2	1	1		
6	Calidad del trato que recibió por parte de los organizadores	21	4	2	1	0		

De acuerdo a lo que se puede observar en la siguiente tabla, se identifica que varios aspectos con un nivel de insatisfacción que supera el 20%.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfacción	Insatisfecho
1	Información acerca de la programación	11	8	6	3	0	68%	32%
2	Puntualidad en el inicio de las competencias	21	4	3	0	0	89%	11%
3	Juzgamiento	10	5	4	8	1	54%	46%



No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfacción	Insatisfecho
4	Cómo considera las instalaciones donde se desarrollaron las competencias	10	12	5	1	0	79%	21%
5	Respuesta a dudas y solicitudes por parte de los organizadores	14	10	2	1	1	86%	14%
6	Calidad del trato que recibió por parte de los organizadores	21	4	2	1	0	89%	11%

El 86% de los encuestados, consideran que los servicios ofertados por el INDESA cumplen sus expectativas y el 93% observan mejoría en su salud y bienestar participando en los juegos comunales.

Considera que el servicio brindado		%
Cumplió sus expectativas	2	71%
Superó sus expectativas	4	14%
No cumplió sus expectativas	4	14%
¿Considera que su participación en los juegos comunales mejoró su salud y bienestar?	SI	NO
	26	2

Comentarios y sugerencias de los encuestados.

Excelentes actividades de recreación descentralizadas

Gracias Indesa

Muy buena actividad

Agradezco que indesa nos siga brindando esa actividad tan maravillosa que nos dio el día de ayer y siempre son unas personas muy amables con todas las personas del sector y felicidades por ser un buen equipo

Todo muy bien

Que buenas actividades recreativas, sigan así

Un espacio diferente con juegos y buenas dinámicas

Todo muy. Bien

Excelente todo

Considero que estos eventos son muy necesarios w importantes para nuestras comunidades... muchísimas gracias por tan excelente gestión.

Torneos

Objetivo

Conocer la percepción de los usuarios frente a los torneos de fútbol que programa el Instituto.

Muestra

A este evento y/o actividad asistieron 120 equipos, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 36 equipos, lo que equivale al 30 % del total de asistentes y un 84% % de satisfacción.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en el envío de la programación	24	10	2	0	0	84%	16%
2	Cómo considera las Estadísticas	26	7	3	0	0		
3	Puntualidad en los partidos	25	9	2	0	0		
4	Cómo considera el arbitraje	5	15	8	6	2		
5	Premiación	15	12	5	3	1		
6	Como considera las instalaciones donde se desarrolla el torneo	14	11	6	5	0		
7	Inscripciones y entrega de carnets	27	7	0	2	0		
8	Respuesta a dudas y solicitudes	23	8	4	0	1		
9	Calidad del trato que recibe por parte del organizador/entrenador	31	4	1	0	0		

Se observa que la pregunta sobre el arbitraje es donde mayor insatisfacción reporta los encuestados con un 44%.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Puntualidad en el envío de la programación	24	10	2	0	0	94%	6%
2	Cómo considera las Estadísticas	26	7	3	0	0	92%	8%
3	Puntualidad en los partidos	25	9	2	0	0	94%	6%
4	Cómo considera el arbitraje	5	15	8	6	2	56%	44%
5	Premiación	15	12	5	3	1	75%	25%
6	Como considera las instalaciones donde se desarrolla el torneo	14	11	6	5	0	69%	31%
7	Inscripciones y entrega de carnets	27	7	0	2	0	94%	6%
8	Respuesta a dudas y solicitudes	23	8	4	0	1	86%	14%
9	Calidad del trato que recibe por parte del organizador/entrenador	31	4	1	0	0	97%	3%

Para el total de los encuestados, el torneo cumplió las expectativas de sus participantes; además, manifiestan que lo recomendarían a otros clubes.

Considera que el torneo		%
Cumplió sus expectativas	33	92%
Superó sus expectativas	3	8%



Considera que el torneo		%
No cumplió sus expectativas	0	0%
¿Considera que su participación en los juegos comunales mejoró su salud y bienestar?	SI	NO
	36	0

Centro de Apoyo para el Ejercicio Físico CAEF

Fisioterapia – Hidroterapia

Terapia física en las instalaciones del Centro de Apoyo para el Ejercicio Físico (CAEF) y en zona húmeda de INDESA – zona sur (Hidroterapia)

Objetivo

Recuperar lesiones de los deportista o usuario de la comunidad en general, recobrando su funcionalidad en el menor tiempo.

Muestra

A este evento y/o actividad asistieron 95 personas, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 31 usuarios, lo que equivale al 33% del total de asistentes y un 68% de satisfacción.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	¿Cómo fue el trato del profesional durante sus terapias en INDESA?	30	1	0	0	0	68%	32%
2	¿Cómo fue el trato de los Practicantes de Fisioterapia durante sus terapias físicas en INDESA?	24	6	1	0	0		
3	¿Cómo califican las instalaciones de Hidroterapia del Instituto?	5	17	9	0	0		
4	¿Cómo califican las instalaciones de Fisioterapia del Instituto?	15	16	0	0	0		
5	Por favor, evalúa el grado de satisfacción con los servicios de Fisioterapia que recibiste:	24	7	0	0	0		



El 29% de los usuarios de hidroterapia manifiestan estar insatisfechos con las instalaciones para la realización de esta actividad.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	¿Cómo fue el trato del profesional durante sus terapias en INDESA?	30	1	0	0	0	100%	0%
2	¿Cómo fue el trato de los Practicantes de Fisioterapia durante sus terapias físicas en INDESA?	24	6	1	0	0	97%	3%
3	¿Cómo califican las instalaciones de Hidroterapia del Instituto?	5	17	9	0	0	71%	29%
4	¿Cómo califican las instalaciones de Fisioterapia del Instituto?	15	16	0	0	0	100%	0%
5	Por favor, evalúa el grado de satisfacción con los servicios de Fisioterapia que recibiste:	24	7	0	0	0	100%	0%

Talleres, charlas y capacitaciones clubes deportivos

Acompañamiento realizado con talleres, charlas y capacitaciones realizados desde psicología - CAEF para compartir y apoyar a nuestros sus clubes deportivos.

Objetivo

Fortalecer los procesos deportivos de los clubes, a través de talleres para sus deportistas con temas relacionados a la gestión emocional en relación a la práctica deportiva.

Muestra

A este evento y/o actividad asistieron 3 clubes, se aplicó la encuesta al líder o instructor que solicitó la actividad personas, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 2, lo que equivale al 66.67% del total de asistentes y un 100% de satisfacción.



No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Los facilitadores tenían dominio de la información	1	1	0	0	0	100%	0%
2	La metodología utilizada le resulta apropiada	1	1	0	0	0		
3	La información recibida aporta al fortalecimiento de los deportistas	2	0	0	0	0		
4	La logística del evento fue apropiada	1	1	0	0	0		
5	Consideras que el evento realizado cumple con sus expectativas	1	1	0	0	0		

A nivel individual también se observa que la satisfacción de los usuarios frente a los servicios.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Los facilitadores tenían dominio de la información	1	1	0	0	0	100%	0%
2	La metodología utilizada le resulta apropiada	1	1	0	0	0	100%	0%
3	La información recibida aporta al fortalecimiento de los deportistas	2	0	0	0	0	100%	0%
4	La logística del evento fue apropiada	1	1	0	0	0	100%	0%
5	Consideras que el evento realizado cumple con sus expectativas	1	1	0	0	0	100%	0%

Encuentros de padres

Encuentros de padres de familia de deportistas de escuela de formación del deporte y/o clubes deportivos con reconocimiento vigente.

Objetivo

Brindar herramientas a los padres de familia y/o cuidador principal sobre aspectos relevantes para el desarrollo integral y acompañamiento asertivo de los deportistas en las diferentes etapas de su proceso deportivo.

Muestra

A este evento y/o actividad asistieron 25 personas, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 10, lo que equivale al 40% del total de asistentes y un 100% de satisfacción.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% General	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Los facilitadores tenían dominio de la información	14	1	0	0	0	100%	0%
2	La metodología utilizada le resulta apropiada	13	2	0	0	0		
3	La información recibida aporta al fortalecimiento de los deportistas	14	1	0	0	0		
4	La logística del evento fue apropiada	12	3	0	0	0		

Esta actividad a nivel individual también se observa que la satisfacción de los usuarios frente a los servicios.

No.	Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM	% por ítems	
							Satisfecho	Insatisfecho
1	Los facilitadores tenían dominio de la información	14	1	0	0	0	100%	0%
2	La metodología utilizada le resulta apropiada	13	2	0	0	0	100%	0%
3	La información recibida aporta al fortalecimiento de los deportistas	14	1	0	0	0	100%	0%
4	La logística del evento fue apropiada	12	3	0	0	0	100%	0%

Actividad Física

Objetivo

Conocer la percepción de los clientes frente a los servicios que se ofrecen desde actividad física.

Muestra

A este evento y/o actividad asistieron 1000 personas, de las cuales dieron respuesta a la encuesta de satisfacción 309, lo que equivale al 30.9% del total de asistentes y un 87.42% de satisfacción.



Aspectos Evaluados	E	B	R	M	MM
Puntualidad de los formadores	255	17	8	6	8
Metodología empleada en las clases	210	18	24	10	12
Como consideras el trato y el respeto por parte de los profesores a los usuarios	219	31	11	6	8
Se evidencia planeación en el desarrollo de las clases	185	38	18	10	12
¿Como consideras el escenario donde se realizan las clases? (coliseo polideportivo, gimnasio, piscina.)	121	79	85	19	4
¿Como consideras la comunicación entre los profesores y los usuarios en medios virtuales?	152	79	45	15	0
¿Como consideras el proceso de inscripciones?	146	88	46	16	15
¿Como consideras el trato con los usuarios?	210	71	18	4	7
¿A nivel general, como estuvo tu experiencia?	175	97	24	11	3

En conclusión, para el segundo semestre del año 2024 se aplicaron 718 encuestas a las 3.481 personas que asistieron a los diferentes eventos, servicios y/o actividades que realizó el Instituto, lo que equivale a una muestra del 21% del total de asistentes, con una satisfacción del cliente externo del 85%; además, el 94% de los encuestados manifiestan que los servicios prestados por INDESA cumplió o superó sus expectativas.

Procesos	Total asistentes	Encuestas aplicadas
Deporte competitivo		
Escuelas de formación	1274	217
Deporte competitivo	609	50
Educación Física	125	35
Recreación	230	28
Torneos	120	36
CAEF		
Hidroterapia, Fisioterapia	95	31
Clubes	3	2
Padres	25	10
Actividad Física	1000	309
Total	3481	718
% de encuestas aplicadas al total de asistentes		21%

Procesos	Nivel de satisfacción
Deporte competitivo	



Procesos	Nivel de satisfacción
Escuelas de formación	93%
Deporte competitivo	86%
Educación Física	69%
Recreacion	77%
Torneos	84%
CAEF	
Hidroterapia, Fisioterapia	68%
Clubes	100%
Padres	100%
Actividad Física	87.42%
Nivel de satisfacción del cliente interno segundo semestre 2024	85%

En el **primer semestre del 2024**, el porcentaje de satisfacción acumulado del cliente externo fue del **86.73%**, con una asistencia total de 1.773 personas y se encuestaron 201

Para el **segundo semestre de 2024** el porcentaje de satisfacción acumulado del cliente externo fue de **85%**, con una asistencia total de 3.481 persona y se encuestaron 718.

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 acumulada de los usuarios externos del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta –INDESA-, de la **vigencia 2024 fue del 86%**.
- Con el objetivo de mejorar, para las próximas encuestas, los coordinadores y/o líderes de los procesos, deben encuestar como mínimo el 30% de los asistentes a los diferentes eventos, para que la información recolectada sea insumo para la toma de decisiones.