

PROTOCOLO MEDICIÓN DE ENCUESTAS ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
SOACHA

**EL CAMBIO
AVANZA** 

JUNIO 2021

	INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	OBJETIVO GENERAL:.....	2
III.	ALCANCE:.....	2
IV.	DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:.....	2
V.	DESARROLLO DEL MANUAL.....	3
1.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
1.1	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO.....	3
1.2	ENCUESTAS INSTITUCIONALES.....	4
1.3	EVALUACIÓN CUANTITATIVA.....	5
1.4	PLANIFICAR.....	8
1.5	DEFINIR LA PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	8
1.6	DEFINIR TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	9
1.7	ESCALA DE MEDICIÓN Y PONDERACIÓN.....	9
1.8	INTERPRETACIÓN DE RESPUESTAS.....	10
1.9	APLICAR ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN:.....	12
1.10	ENVIAR ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN FÍSICAS.....	13
1.11	ELABORACIÓN DE INFORMES.....	13

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

I. INTRODUCCIÓN	
<p>El Protocolo de medición de encuestas del INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA presenta una orientación clara, sencilla y practica para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y partes interesadas con respecto a los diferentes tramites y servicios que se prestan desde la Oficina de Atención al Ciudadano y los diferentes programas y eventos, con el propósito de lograr que la medición involucre el análisis de los resultados en la toma de decisiones. Esto en pro de establecer una cultura de mejoramiento continuo en la prestación del servicio al ciudadano con el fin de lograr un mayor nivel de satisfacción.</p>	
II. OBJETIVO GENERAL:	<p>Implementar y estandarizar el proceso, los indicadores y los instrumentos técnicos para que el INSTITUTO MUNICIPAL PARA RECREACIÓN y DEPORTE DE SOACHA realice la medición y evaluación de la percepción y satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios a través de las Encuestas de Percepción.</p>
III. ALCANCE:	<p>Los lineamientos técnicos que se encuentran establecidos en el presente protocolo se enfocan únicamente en la medición y evaluación de la calidad de los servicios prestados por el INSTITUTO MUNICIPAL PARA RECREACIÓN Y DEPORTE DE SOACHA.</p>
IV. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS:	<p>Atención: son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de canales existentes para que los ciudadanos pueden realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación y asistencia técnica relacionada con la misión del IMRDS.</p> <p>Calidad: es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, cumple con la necesidad o expectativa establecida por el usuario.</p> <p>Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada) que interactúan con el IMRDS con el fin de ejercer sus derechos - civiles y políticos -y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, transmite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del IMRDS y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.</p> <p>Expectativa: es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán, al recibir un producto o servicio.</p> <p>Satisfacción: es el grado de conformidad del usuario al momento de recibir un producto o servicio, de acuerdo a su percepción</p> <p>Percepción: proceso mental mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas, durante la recepción del servicio a partir de su experiencia previa y de manera lógica.</p> <p>Usuarios: es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso l servicio y/o se beneficia del valor provisto.</p>

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

V. DESARROLLO DEL MANUAL

1. CONSIDERACIONES GENERALES

La medición y evaluación de percepción de la calidad del INSTITUTO MUNICIPAL PARA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA., se basa en los principios de:

- i. Eficiencia. - La prestación de servicios y administración por procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión.
- ii. Eficacia. - La prestación de servicios y administración por procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la institución.
- iii. Simplicidad. - La medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos considerará el uso de métodos y herramientas que eviten la utilización de procesos complejos para el levantamiento y tabulación de resultados
- iv. Transparencia. - La transparencia constituye un deber específico, relacionado con la moralidad, fidelidad y claridad que debe presidir toda actividad del sector público.
- v. Evaluación permanente y mejora continua. - Una gestión pública de I calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados al servicio al ciudadano y para resultados, proporcionado insumos para la adecuada rendición de cuentas
- vi. Información Pública. - La información pública pertenece a los / ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información.
- vii. Comparabilidad. - La comparación entre distintos servicios (teniendo en, cuenta, por supuesto, sus diferentes naturalezas) permite, entre otras / cosas, identificar buenas prácticas de gestión y posibles asimetrías en la asignación presupuestal que reciben.

2. CONTENIDO Y DESARROLLO

2.1 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Para definir a la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente cuál es la conceptualización de expectativa y percepción. La expectativa es la imagen / previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán, al recibir un producto o servicio, mientras que la percepción es un proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio a partir de su expectativa y su experiencia personal.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

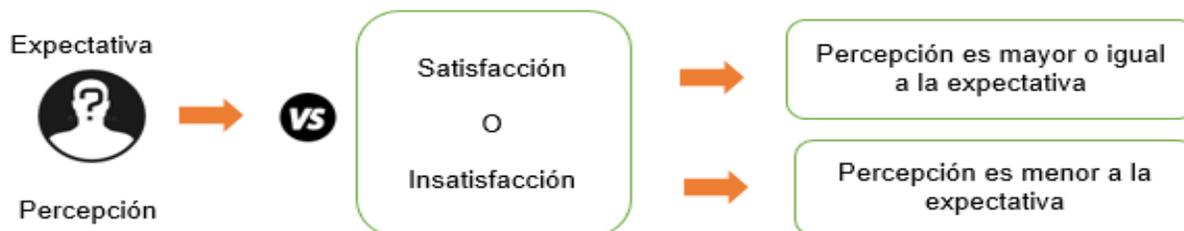


Imagen 1 Descripción de la satisfacción del servicio.

La ilustración anterior muestra el grado de satisfacción o insatisfacción que se genera al momento en que el que el usuario compara su expectativa del servicio con lo que efectivamente recibió de acuerdo a su percepción. El presente manual de manera metodológica se enfoca en dar una calificación a la satisfacción del usuario externo en función de su percepción.

Por tanto, la satisfacción del servicio se asegura en gran medida en cuanto el usuario o ciudadano reciba un servicio diligente, amable y no discriminatorio que se encuentre centrado, diseñado y ejecutado de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

Las valoraciones de satisfacción o insatisfacción, producto de percepciones positivas o negativas sobre el servicio recibido por el usuario, son las que, entre otras, promueven actitudes favorables o de rechazo hacia el IMRDS de manera generalizada. Éstas son comunicadas posteriormente a su círculo familiar íntimo, incluso a transmitirse en el círculo social, laboral o comunitario; generando una propagación geométrica de percepciones positivas o negativas de la calidad del servicio brindado por el INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA.

2.2 ENCUESTAS INSTITUCIONALES

A continuación, se definen los tipos de encuestas implementadas en el IMRDS y la población a la que va dirigida.

ENCUESTA	QUIEN LA APLICA	A QUIEN VA DIRIGIDO
Programas y/o Servicios	Subdirección Deportiva	Grupos de Valor * Entidades * Servidores * Ciudadanos
Trámites	Subdirección Deportiva Subdirección Administrativa y Financiera	
Servicios (Capacitación, Oficina Atención al Ciudadano)	Subdirección Deportiva Subdirección Administrativa y Financiera Oficina de Atención al Ciudadano	

Fuente: Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

2.3 EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Se hace evidente la necesidad de valorar el estado de satisfacción del usuario, a fin de mantener un mejoramiento continuo en la prestación del servicio; y para ello, se han elaborado los procedimientos contenidos en el presente manual metodológico que permitirán evaluar de manera cuantitativa la percepción a través del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo.

Para obtener los datos del nivel de satisfacción de usuarios del INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA, se crearon las encuestas en 17 Formularios de Google a través de códigos QR, de acuerdo a cada uno de los programas y eventos establecidos en el plan operativo anual del IMRDS; los cuales se relacionan en el siguiente cuadro:

ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN QR Y LINK			
MISIONAL			
No	PROGRAMAS	QR	ENCUESTA - LINK
1	Exploración Motora		https://forms.gle/vX8S9gXMgfRDTGbWA
2	Escuelas de Formación Deportiva		https://forms.gle/gLEW27uhEdT27xASA
3	Centro de Perfeccionamiento Deportivo		https://forms.gle/RwUYQQe6UKoLeiTVA
4	Deporte Recreativo		https://forms.gle/U12cD54TstTCe8kk6

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p>PROCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS</p>	CÓDIGO:
	VERSIÓN: 01
	FECHA: 21/06/2021

5	Torneos y certámenes		https://forms.gle/53Qs9JxBxCA495Di6
6	Deporte Educativo		https://forms.gle/bq1BGkThzu5CeLRH6
7	Sistema integrado de campismo		https://forms.gle/sA9TQwhdyUJgP6qo6
8	Actividad Física		https://forms.gle/n9K8d6gJmWpBDXuh9
9	Adulto Mayor		https://forms.gle/P1PXsiwXSRv7bmsx9
10	Recreación		https://forms.gle/sorhHDkg2BNKKLVw8
11	Deporte Adaptado		https://forms.gle/Ds4v6V3UVZZD7ej28

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

	INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

12	Promoción y uso de las bicicletas		https://forms.gle/EGnvz42M7JvzWaUt6
TRAMITES			
13	Reconocimiento Deportivo		https://forms.gle/pihTYyYPnnRffux97
14	Renovación del Reconocimiento Deportivo		https://forms.gle/BwYrH59hpB7Jf32Q7
15	Préstamo de Escenarios		https://forms.gle/NvYjRHkx97sxhe97
SERVICIOS			
16	Encuesta de Percepción Atención Presencial		https://forms.gle/ZR3zKCQwMgYdyDVh8
17	Capacitaciones		https://forms.gle/tenUkghbfhmafP2J9

Y un formulario en Excel como documento físico general para a cada uno de los programas y eventos establecidos en el plan operativo anual del IMRDS:

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

**EL CAMBIO
AVANZA** 

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN FÍSICA

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p style="text-align: center;">ENCUESTA DE PERCEPCIÓN</p>	CÓDIGO: A-AC-FO-05			
		VERSIÓN: 01			
		FECHA: 15/04/2021			
Escenario Deportivo:		Fecha: (DD/MM/AAAA)			
Trámite y/o Servicio:					
Nombres y Apellidos:					
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN (Marque x)				
	Deficiente	Regular	Aceptable	Buena	Excelente
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?					
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el servicio o del programa?					
3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?					
4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?					
<p>Gracias por su colaboración</p> <p>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p> <p>Visita Nuestra Página Web www.imrds.gov.co</p>					

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

● www.imrds.gov.co
 ● @imrds_soacha
 ● @IMRDS
 ● @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co



3. PLANIFICAR

La fase de planificación se encontrará a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, en articulación con el resto de actores de acuerdo a los roles y responsabilidades definidos previamente y deberá realizarse de acuerdo a los siguientes pasos:

4. DEFINIR LA PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La evaluación de la satisfacción del usuario se realizará cada vez que se ejecuten los programas, eventos, servicios y trámites; esta debe ser reportada a la Oficina de Atención al Ciudadano, de la siguiente manera:

- Las encuestas QR, se reporta de manera inmediata a la Oficina de Atención al ciudadano a través del diligenciamiento de la misma.
- Encuesta de percepción física de manera mensual a la Oficina de Atención al ciudadano.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

● www.imrds.gov.co
 ● @imrds_soacha
 ● @IMRDS
 ● @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co



	INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

Es importante mencionar que el levantamiento de las encuestas deberá ser realizado únicamente a los usuarios efectivos del servicio, es decir únicamente a los ciudadanos que hagan uso de los programas, eventos institucionales, servicios y tramites. Aclarando que las encuestas se deben realizar una vez ejecutado el programa, servicio, evento, tramite, sin importar el canal de atención al ciudadano y deberán ser respondidas de manera individual.

5. DEFINIR TAMAÑO DE LA MUESTRA

El proceso de medición y evaluación de la satisfacción de usuarios, inicia con la definición del número de encuestas a levantar. EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA utilizará una muestra representativa, que permitirá reflejar con la mayor precisión posible la satisfacción de la totalidad de usuarios.

Assumiendo que la población se comporta como una distribución normal, a continuación, se presenta el número de encuestas que se deben garantizar como mínimo según el número de población para tener un nivel de confianza del 95% y una probabilidad de ocurrencia de 0,5.

Total Población Atendida (N)	Numero de encuestas mínimas que se deben reportar
<30	28
31-49	36
50-69	51
70-99	69
100-150	94
151-199	120
200-249	141
250-499	184
500-999	247
1.000-1.500	292

Tabla 1. Tamaño de la muestra

6. ESCALA DE MEDICIÓN Y PONDERACIÓN

Al asignar un valor cualitativo a cada una de las posibles respuestas, se permite la comparabilidad a todo nivel y de manera coherente para medir las percepciones en cuanto a la satisfacción de cada uno de los componentes de Los programas, modalidades y eventos ejecutados por el IMRDS. La escala que se debe aplicar para la evaluación de la percepción y satisfacción del usuario, considera un rango cuantitativo que va de 1 a 5, cinco siendo excelente y uno deficiente; en el siguiente gráfico muestra la ponderación para calcular el nivel de satisfacción total.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

Modalidad:

Encuesta tipo escala de Likert de 5 opciones de respuesta donde 1 es deficiente y 5 excelente.

Deficiente	Regular	Aceptable	Buena	Excelente
				

Valor escalar

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Aceptable
- 4 Bueno
- 5 Excelente

Preguntas:

1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?

1 2 3 4 5

2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?

1 2 3 4 5

3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?

1 2 3 4 5

4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?

1 2 3 4 5

7. INTERPRETACIÓN DE RESPUESTAS

1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?

➤ **Deficiente:**

- ✓ No obtuvo respuesta o solución al servicio que buscaba
- ✓ No encontró en el programa lo que quería

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 <p>IMRDS Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha Nit. 832.000.906-6</p>	<p>INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p>PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS</p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

- **Regular:**
 - ✓ Obtuvo respuesta o solución del servicio parcial
 - ✓ Encontró un poco lo que buscaba del programa
- **Aceptable:**
 - ✓ Obtuvo respuesta o solución del servicio sin ninguna novedad
 - ✓ Encontró lo que buscaba, pero no lo motivo
- **Bueno:**
 - ✓ Obtuvo respuesta o solución del servicio, pero además encontró un valor agregado que no esperaba.
 - ✓ Encontró lo que buscaba y la expectativa que tenía del programa
- **Excelente:**
 - ✓ Obtuvo respuesta o solución del servicio y además superó toda expectativa que tenía
 - ✓ Encontró lo que buscaba y superó la expectativa que tenía

2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?

- **Deficiente:**
 - ✓ No encontró buena atención mientras recibió el servicio y no fue precisa
 - ✓ Lo encargados del programa no lo tuvieron en cuenta ni motivaron
- **Regular:**
 - ✓ La atención no fue asumida con agrado y no fue del todo precisa
 - ✓ Los encargados del programa lo vincularon parcialmente y con poca motivación
- **Aceptable:**
 - ✓ La atención no causo ningún impacto, pero fue precisa
 - ✓ Los encargados del programa lo vincularon, pero no le hicieron ver un valor agregado de este.
- **Bueno:**
 - ✓ La atención fue amable y precisa
 - ✓ Los encargados del programa lo vincularon y además lo motivaron
- **Excelente:**
 - ✓ La atención además de precisa supero sus expectativas
 - ✓ Encontró lo que buscaba y superó la expectativa que tenía del programa

3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?

- **Deficiente:**
 - ✓ Demoró mucho y no solucionó
 - ✓ Perdió tiempo en actividades no asociadas al programa

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

 <p>INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA</p> <p>PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS</p>	CÓDIGO:
	VERSIÓN: 01
	FECHA: 21/06/2021

- **Regular:**
 - ✓ El tiempo que demoró el servicio no equivale a la respuesta obtenida
 - ✓ El tiempo invertido en el programa no fue suficiente
- **Aceptable:**
 - ✓ El tiempo fue adecuado para la respuesta que obtuvo
 - ✓ El tiempo fue el propuesto por el programa
- **Bueno:**
 - ✓ El tiempo del servicio fue más de lo que esperaba
 - ✓ El tiempo del programa fue el necesario y justo
- **Excelente:**
 - ✓ El tiempo del servicio superó toda expectativa
 - ✓ El tiempo del programa supero toda expectativa

4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?

- **Deficiente:**
 - ✓ El espacio para el servicio no era el adecuado
 - ✓ El lugar donde se desarrolló el programa no era el adecuado
- **Regular:**
 - ✓ El espacio donde se prestó el servicio no era lo suficientemente adecuado
 - ✓ El lugar donde se desarrolló el programa no era lo suficientemente adecuado
- **Aceptable:**
 - ✓ El espacio para el servicio era normal
 - ✓ El lugar donde se desarrolló el programa era normal
- **Bueno:**
 - ✓ El espacio para el servicio era más de lo normal
 - ✓ El lugar donde se desarrolló el programa contaba con un poco más de lo requerido.
- **Excelente:**
 - ✓ El espacio donde se llevó a cabo el servicio supero toda expectativa
 - ✓ El lugar donde se desarrolló el programa superó toda expectativa

8. APLICAR ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN:

Mensualmente los coordinadores de los programas, modalidades y eventos junto con sus colaboradores entregan a los usuarios beneficiados los formatos de encuesta durante y después de la prestación del servicio o desarrollo del programa, evento y/o modalidad para que se realice el respectivo diligenciamiento de las encuestas; se debe tener en cuenta el tamaño de la muestra o de encuestas que se deben ejecutar por cada programa, evento, tramite o servicio.

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.

	INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA PROTOCOLO DE MEDICIÓN DE ENCUESTAS	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/06/2021

9. ENVIAR ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN FÍSICAS

Una vez diligenciadas las encuestas por parte de los usuarios estas se deben subir mensualmente para su tabulación por los líderes o monitores de cada programa, evento, modalidad, trámite o servicio a Google drive compartido con el correo: encuestas@imrdssoacha.gov.co.

10. ELABORACIÓN DE INFORMES

La Oficina de Atención al ciudadano consolidará la información con el fin de realizar el respectivo análisis y elaboración del Informe de resultados de medición y evaluación de percepción de manera trimestral, este debe remitirlo para su aprobación a la Subdirección Deportiva, quien será el encargado de compartirlo con cada uno de los coordinadores de programa, trámites o servicios, con el fin de realizar el respectivo análisis y formulación de planes de mejora para los programas, eventos, modalidades, trámites y servicios. Si el resultado de la medición de percepción de los grupos de valor es en gran porcentaje insatisfactorio, se deberá establecer una acción correctiva inmediata.

BIBLIOGRAFÍA Y/O WEBGRAFÍA

Manual de medición de satisfacción de usuarios vigencia 2015

ANEXOS: N/A

VI. TABLA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Adriana Baquero Cruz Cargo: Líder Oficina de Atención al Ciudadano Firma: Fecha: 07/06/2021	Nombre: Angela González Castañeda Cargo: Líder Oficina de Planeación Firma: Fecha: 14/06/2021	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No: 04-2021 Fecha: 21/06/2021
Nombre: Andrea Venegas Cargo: Líder Calidad Firma: Fecha: 07/06/2021	Nombre: Karen Mora Cruz Cargo: Líder MIPG Firma: Fecha: 17/06/2021	

VII. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE
01	21/06/2021	Actualización del documento	Responsable

Este documento es controlado, no se permite modificación y su versión vigente la encuentra en el repositorio de documentos.