

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE 2023

### INTRODUCCION

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha (IMRDS) busca mejorar continuamente la satisfacción de sus usuarios a través del deporte, la recreación y la actividad física. Con el fin de lograr este objetivo, la Oficina de Atención al Usuario desea recopilar las experiencias y opiniones personales de los usuarios en relación a diversos aspectos y condiciones que se presentan en todos los servicios ofrecidos por la institución.

Durante el primer semestre del 2023, se recopilaron datos a través de un cuestionario digital o mediante un código QR. Estos datos fueron posteriormente analizados de forma gráfica. El cuestionario incluyó las siguientes preguntas para evaluar la satisfacción de los usuarios, utilizando una escala de respuesta compuesta por cinco opciones: excelente, buena, aceptable regular, y mala.

A continuación, se presentan las preguntas aplicadas a cada uno de los usuarios:

1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?
3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?
4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?



## OBJETIVO

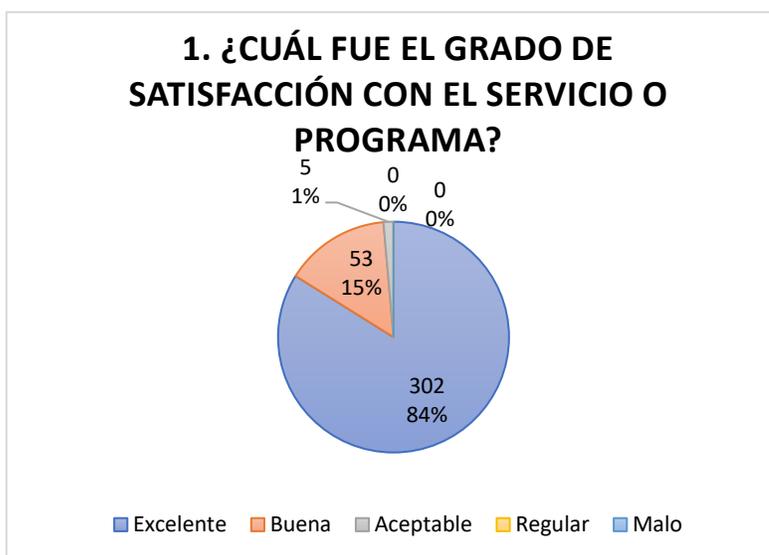
El IMRDS tiene como objetivo principal recopilar información valiosa a través de encuestas de satisfacción dirigidas a sus usuarios. Estas encuestas proporcionan datos necesarios y de gran utilidad para identificar aspectos o factores que puedan estar afectando la calidad de los servicios y programas ofrecidos por la institución, basándose en la experiencia del usuario.

A continuación, se presentan los análisis gráficos correspondientes a cada uno de los programas ofertados por el IMRDS:

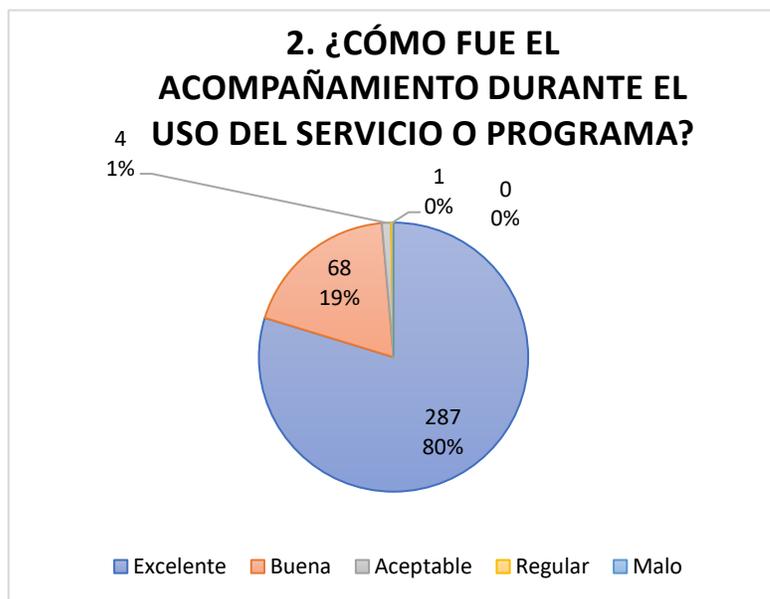
PROGRAMA: Adulto mayor.

Se llevaron a cabo un total de 360 encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del programa de adulto mayor ofrecido por el IMRDS. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada pregunta:

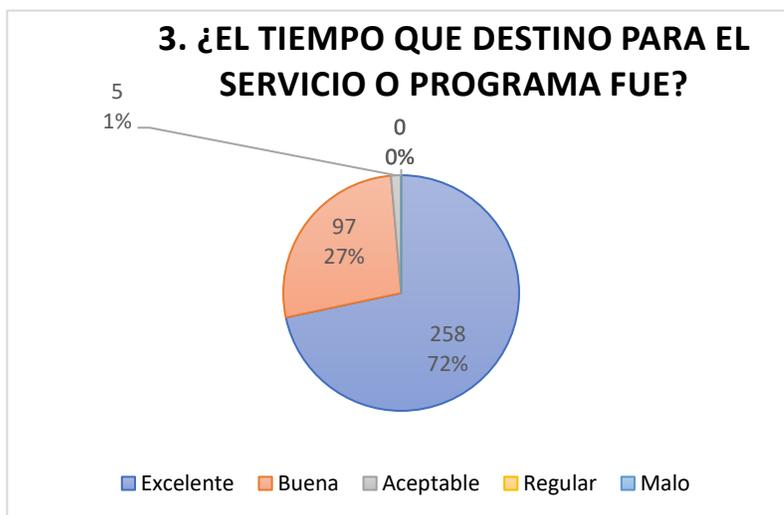
1. ¿CUÁL FUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO O PROGRAMA?	
Excelente	302
Buena	53
Aceptable	5
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>



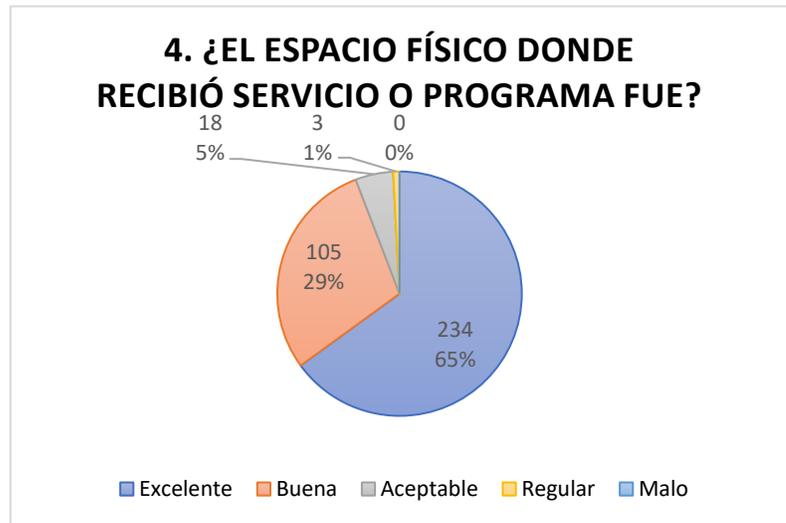
2. ¿CÓMO FUE EL ACOMPAÑAMIENTO DURANTE EL USO DEL SERVICIO O PROGRAMA?	
Excelente	287
Buena	68
Aceptable	4
Regular	1
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>



3. ¿EL TIEMPO QUE DESTINO PARA EL SERVICIO O PROGRAMA FUE?	
Excelente	258
Buena	97
Aceptable	5
Regular	0
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>



4. ¿EL ESPACIO FÍSICO DONDE RECIBIÓ SERVICIO O PROGRAMA FUE?	
Excelente	234
Buena	105
Aceptable	18
Regular	3
Malo	0
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>



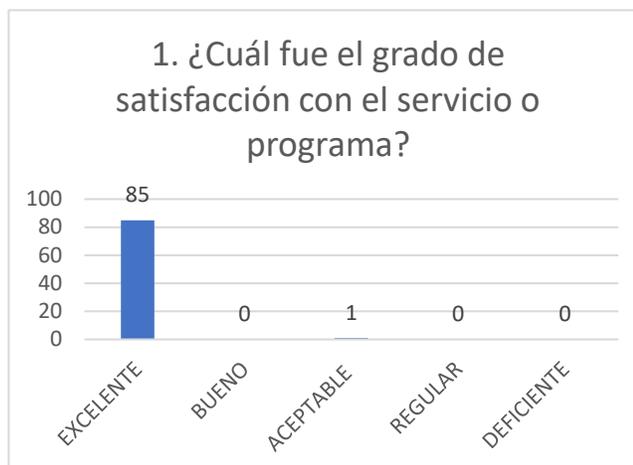
En general, los participantes del programa de adulto mayor mostraron satisfacción con el programa en términos de acompañamiento, tiempo y espacio proporcionado por el IMRDS. Sin embargo, es importante destacar que 4 participantes expresaron cierto nivel de insatisfacción, calificando como regular o deficiente en algunos aspectos. Estos resultados indican la necesidad de mejorar en cada uno de estos aspectos identificados.

Es fundamental que el IMRDS tome en consideración estos comentarios y calificaciones menos favorables para trabajar en la implementación de mejoras específicas que aborden las preocupaciones de los usuarios. El objetivo principal es garantizar una experiencia satisfactoria para todos los participantes del programa, optimizando la calidad y el alcance de los servicios ofrecidos.

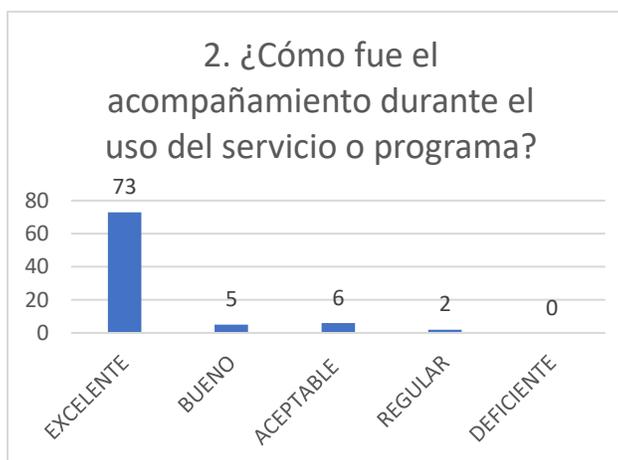
#### **PROGRAMA:** Actividad Física

Se llevaron a cabo un total de x encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del programa de actividad física ofrecido por el IMRDS. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada pregunta:

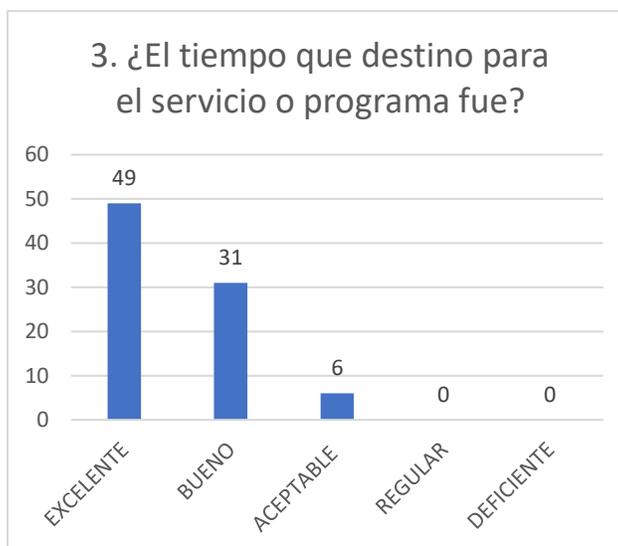
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	85
BUENO	0
ACEPTABLE	1
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>



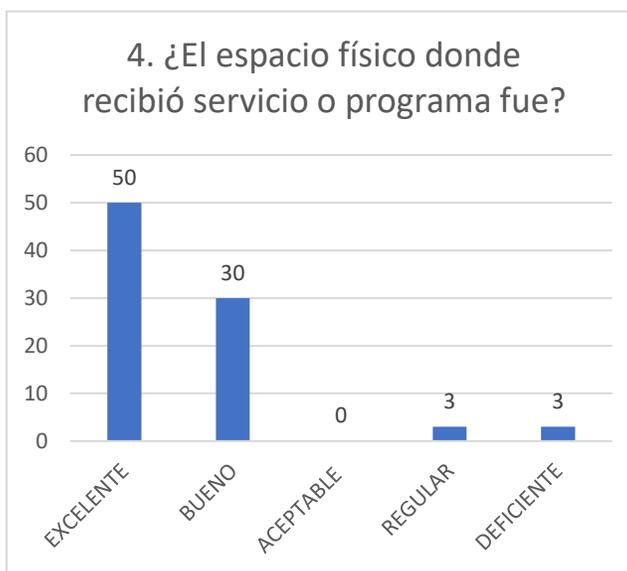
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	73
BUENO	5
ACEPTABLE	6
REGULAR	2
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	49
BUENO	31
ACEPTABLE	6
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	50
BUENO	30
ACEPTABLE	0
REGULAR	3
DEFICIENTE	3
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>



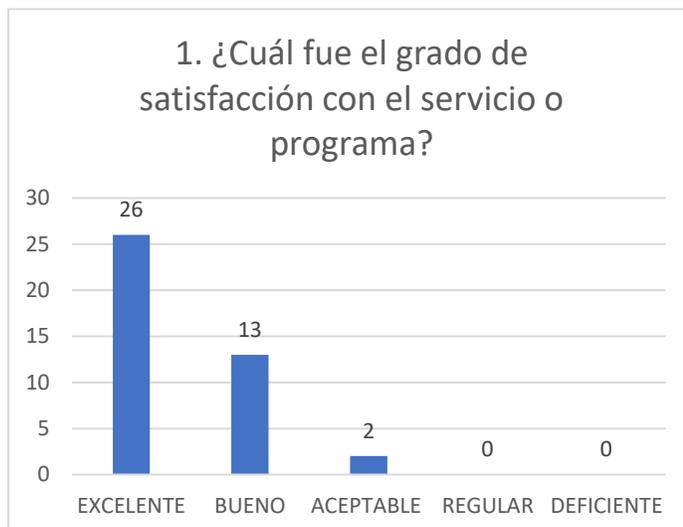
Se llevaron a cabo un total de 86 encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del programa de actividad física ofrecido por el IMRDS. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para cada pregunta:

En general, los participantes del programa de actividad física mostraron satisfacción con el programa en términos de acompañamiento, tiempo y espacio proporcionado por el IMRDS. Sin embargo, es importante destacar que 8 participantes expresaron cierto nivel de insatisfacción, calificando como regular o deficiente en algunos aspectos. Estos resultados indican la necesidad de mejorar en cada uno de estos aspectos identificados.

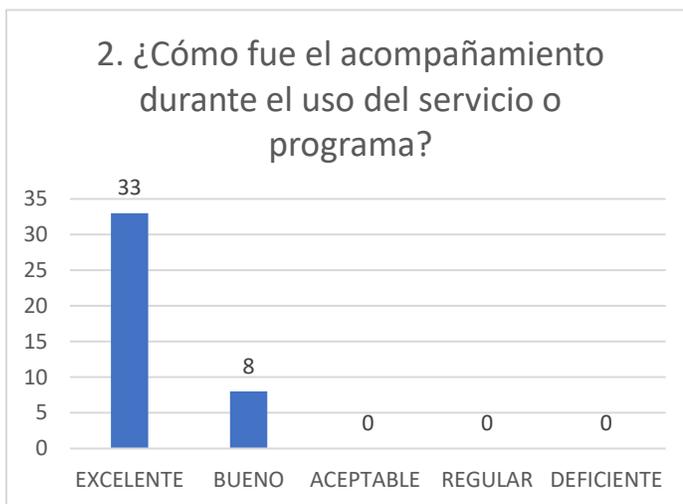
Es fundamental que el IMRDS tome en consideración estos comentarios y calificaciones menos favorables para trabajar en la implementación de mejoras específicas que aborden las preocupaciones de los usuarios. El objetivo principal es garantizar una experiencia satisfactoria para todos los participantes del programa, optimizando la calidad y el alcance de los servicios ofrecidos.

#### **PROGRAMA: Deporte adaptado**

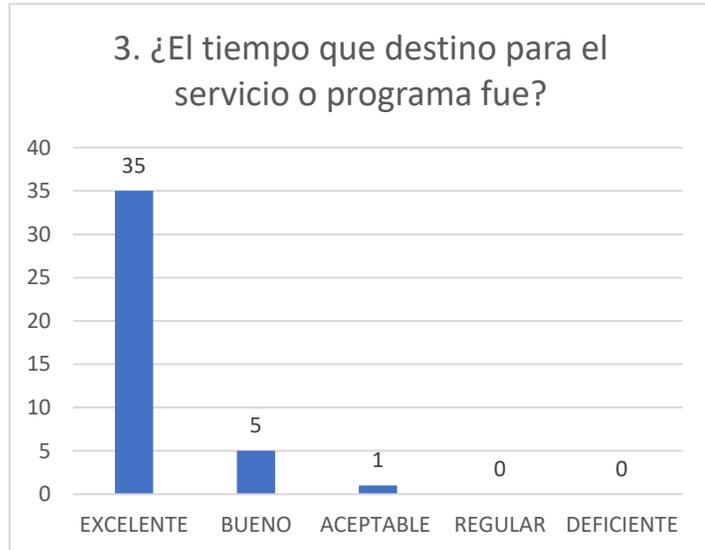
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	26
BUENO	13
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>



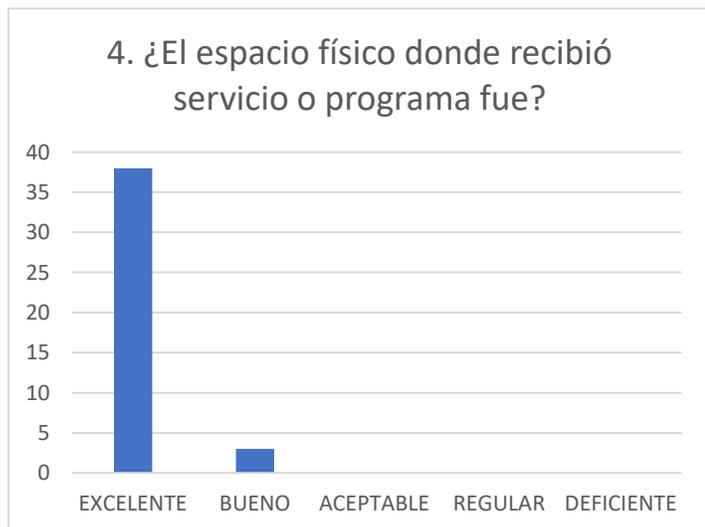
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	33
BUENO	8
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	35
BUENO	5
ACEPTABLE	1
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	38
BUENO	3
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

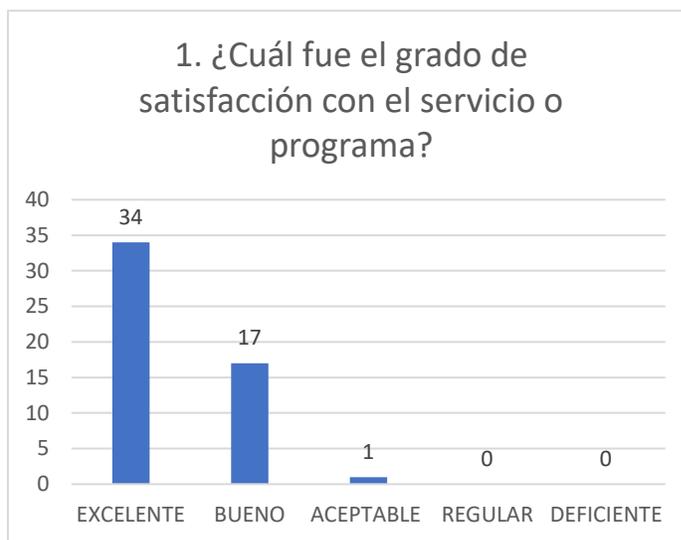


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 41 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

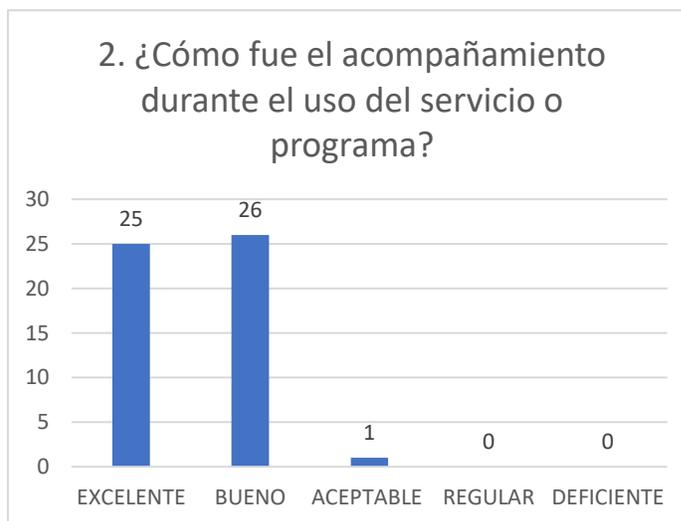
Los participantes del programa de deporte adaptado se encuentran en total conformidad con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS sin embargo cabe resaltar que siempre hay que estar en pro de mejorar.

## PROGRAMA: Deporte Educativo

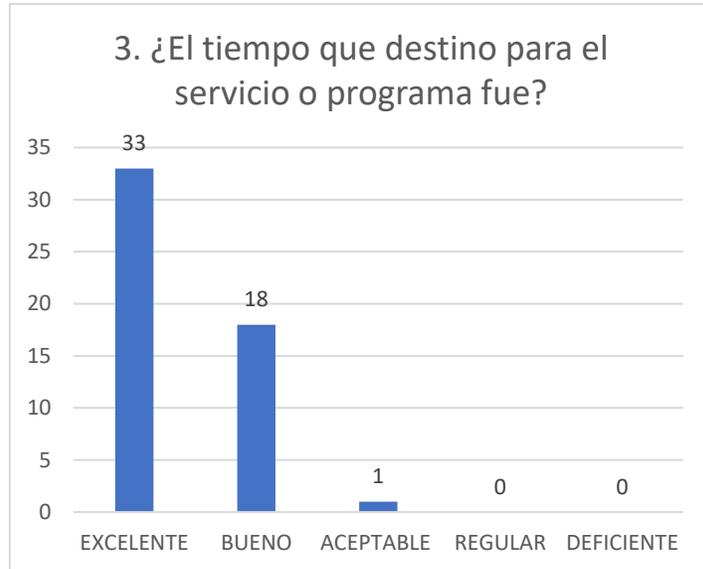
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	34
BUENO	17
ACEPTABLE	1
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>



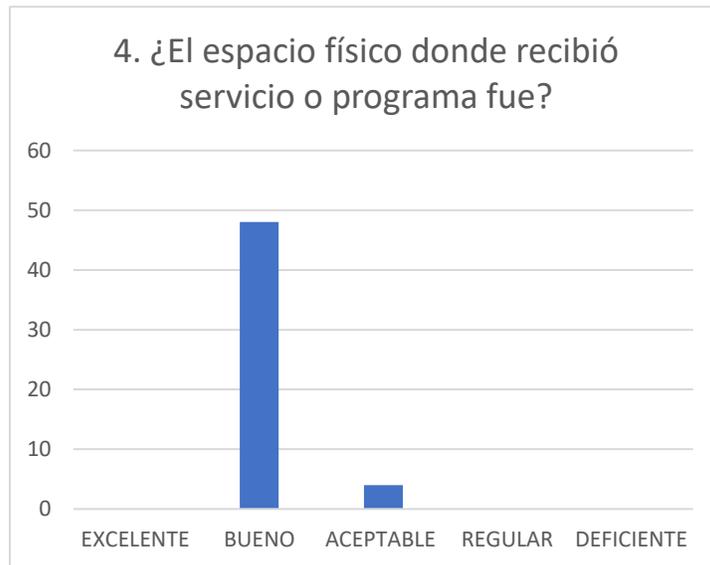
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	25
BUENO	26
ACEPTABLE	1
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	33
BUENO	18
ACEPTABLE	1
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	0
BUENO	48
ACEPTABLE	4
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

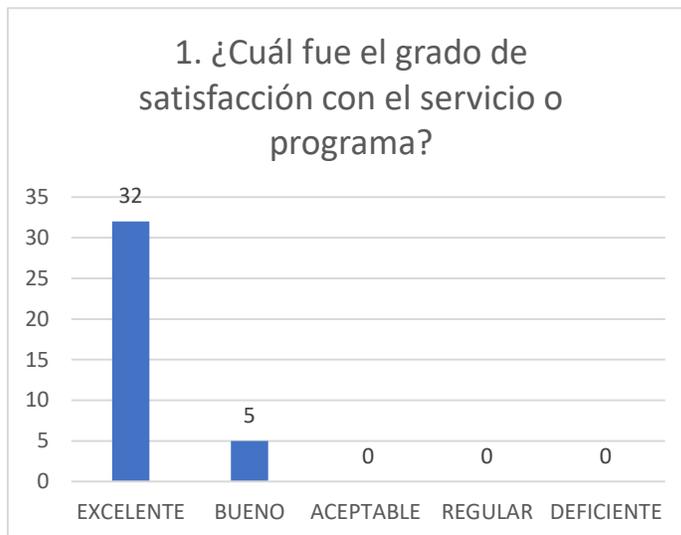


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 52 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

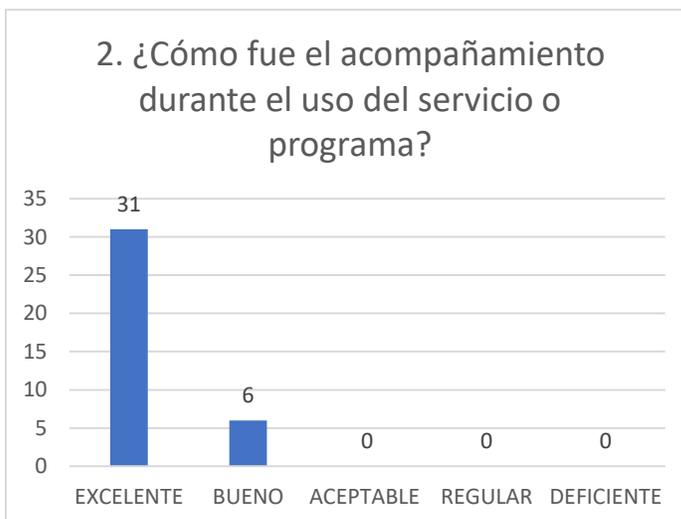
Los participantes del programa de deporte educativo se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS sin embargo cabe resaltar que solo 7 usuarios no están del todo conformes y califican como aceptable el programa, el acompañamiento y el tiempo esperado.

## PROGRAMA: Deporte Formativo

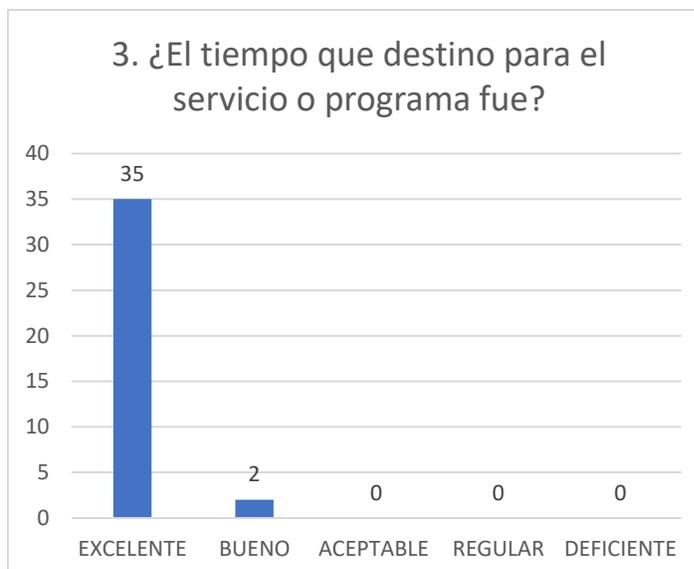
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	32
BUENO	5
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>



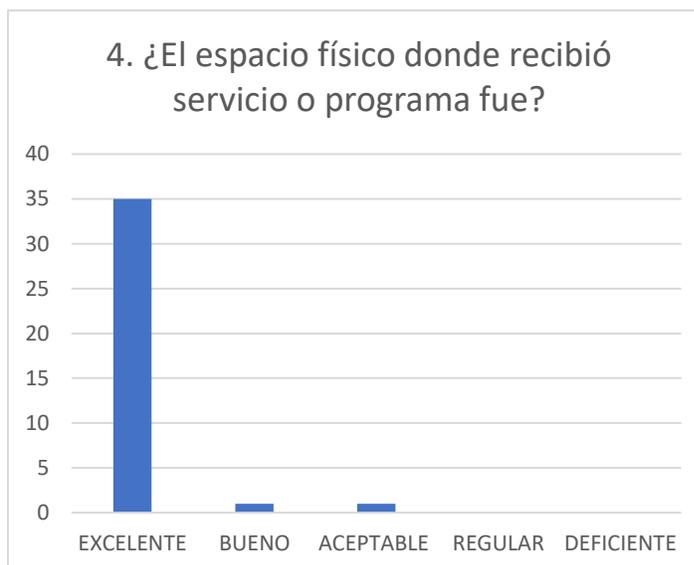
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	31
BUENO	6
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	35
BUENO	2
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	35
BUENO	1
ACEPTABLE	1
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

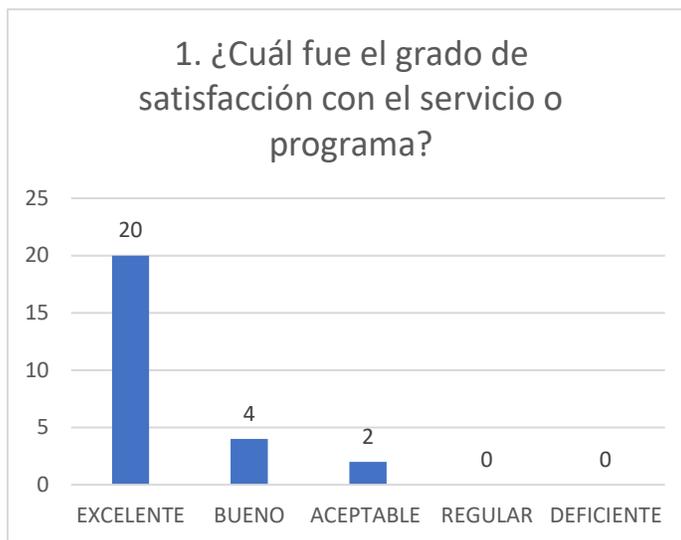


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 37 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

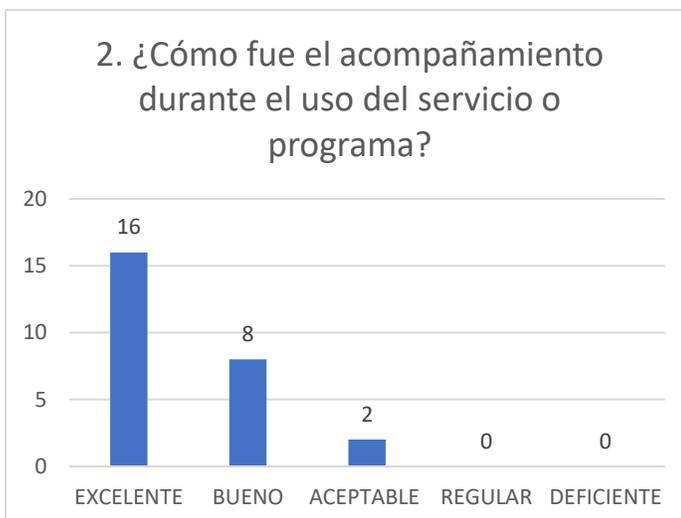
Los participantes del programa de deporte formativo se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS sin embargo cabe resaltar que 1 usuario califica como aceptable quiere decir que hay que estar en pro de la mejora de cada uno de estos aspectos.

## PROGRAMA: Exploración Motora

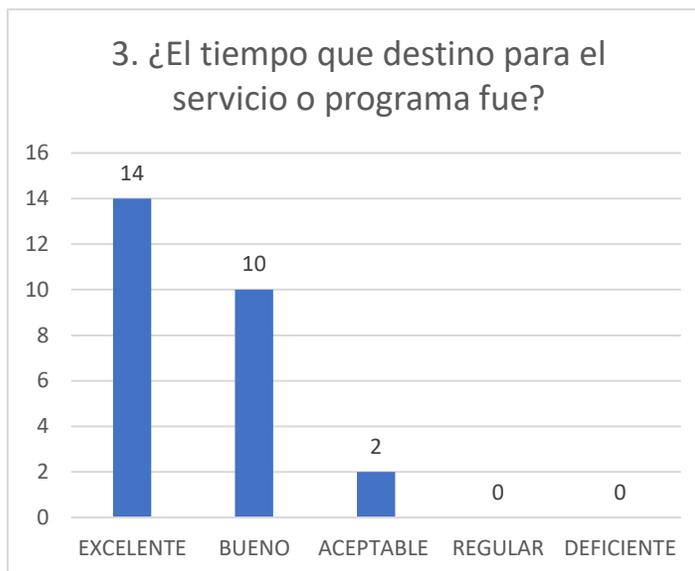
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	20
BUENO	4
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



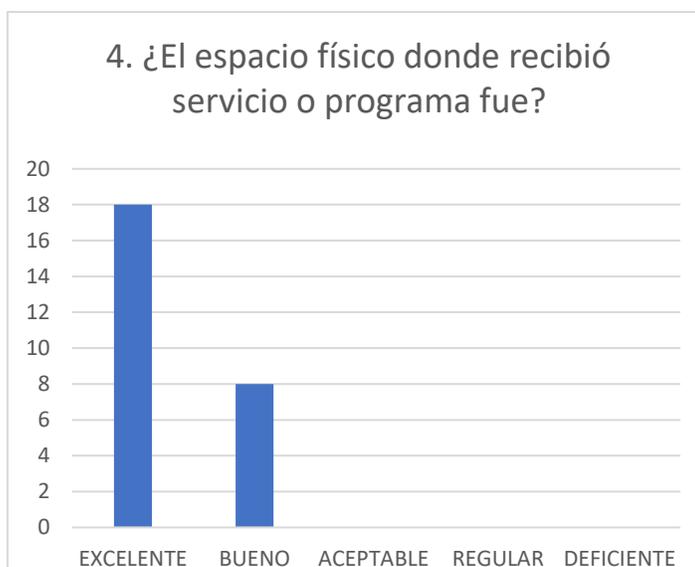
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	16
BUENO	8
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	14
BUENO	10
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	18
BUENO	8
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

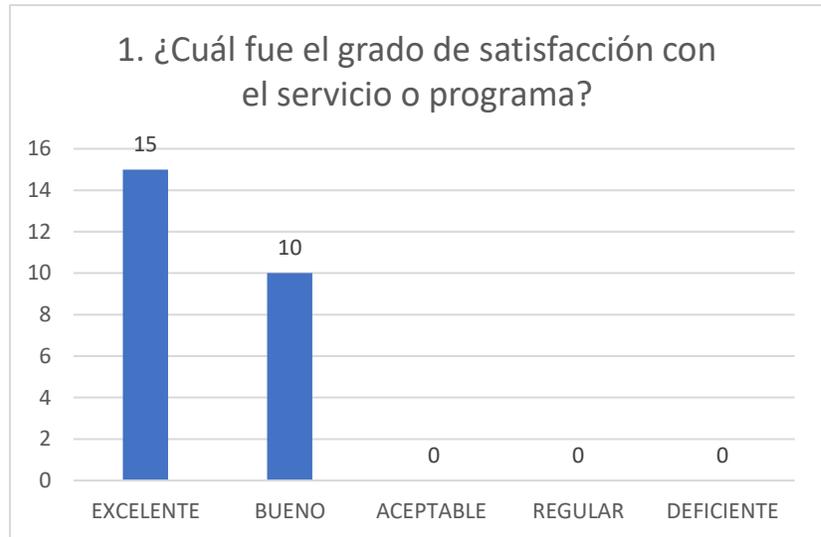


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 26 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

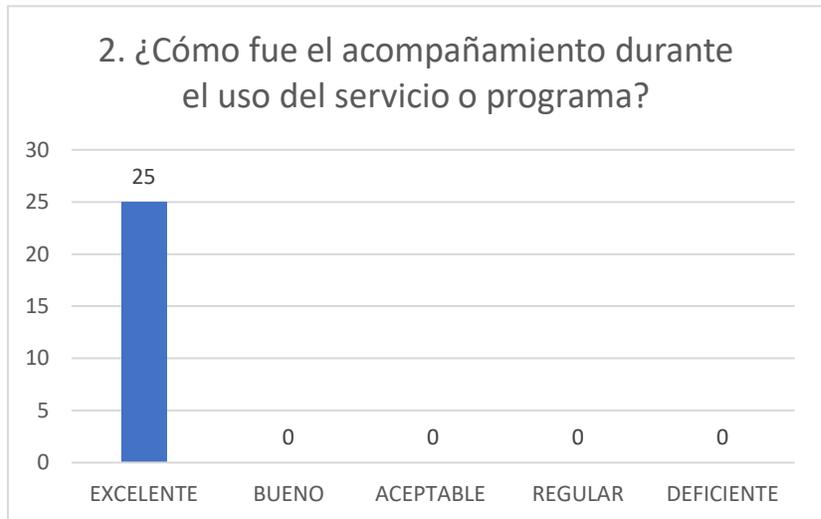
Los participantes del programa exploración motora se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS sin embargo cabe resaltar que solo 6 usuarios no se encuentran del todo conformes y califican como aceptable el programa, acompañamiento y el tiempo destinado para la prestación del servicio.

## PROGRAMA: Torneos y certámenes

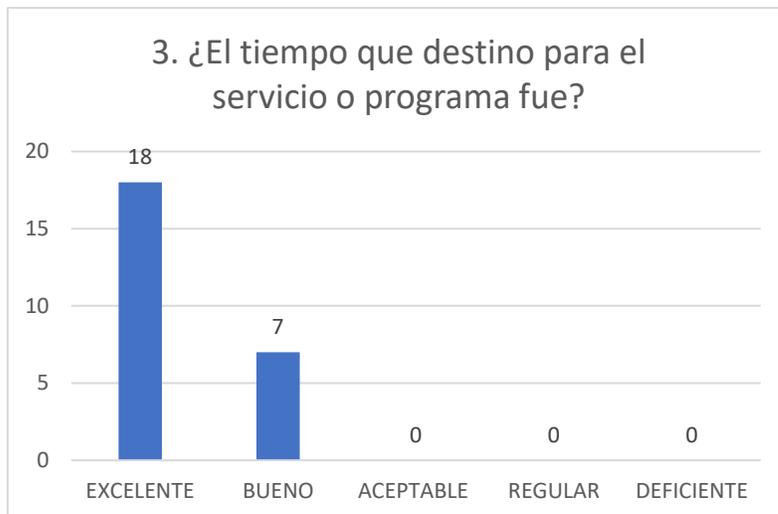
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	15
BUENO	10
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



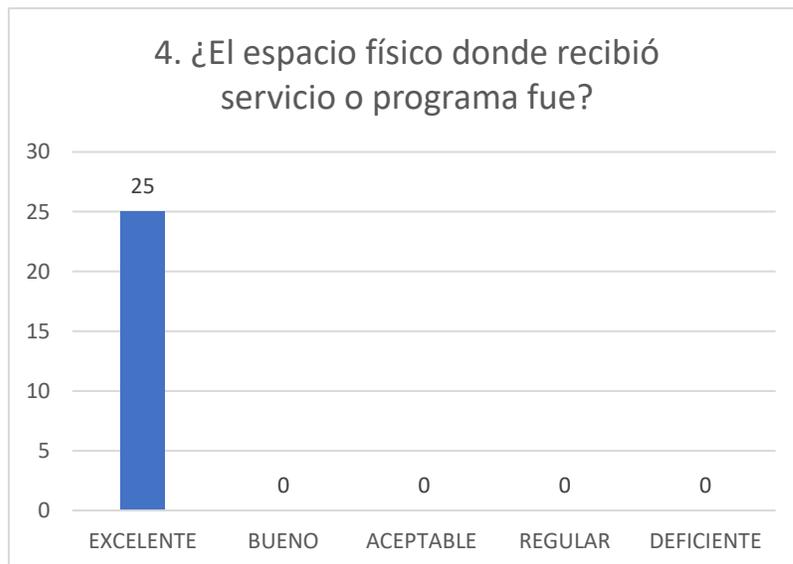
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	25
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	18
BUENO	7
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	25
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

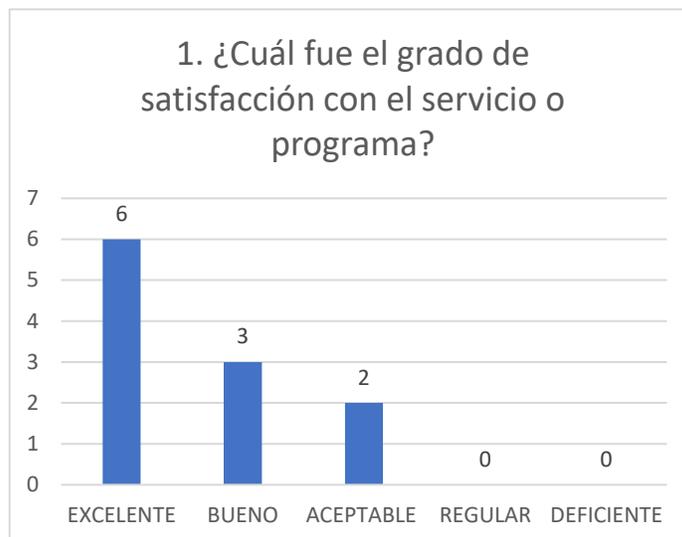


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 25 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

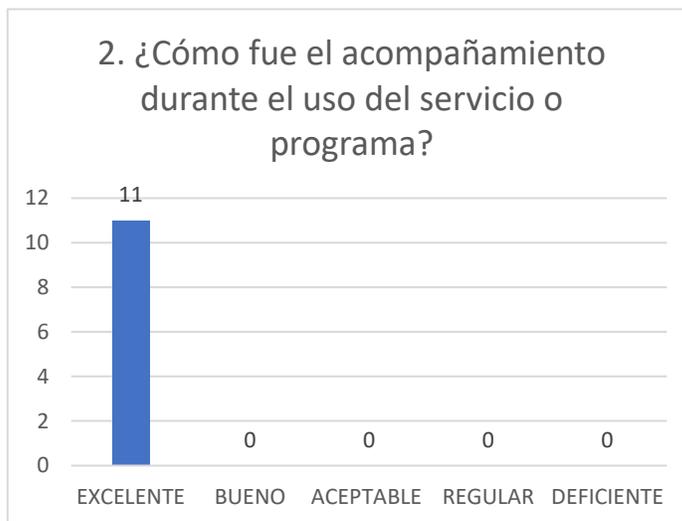
Los participantes del programa torneos y certámenes se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS para el desarrollo al programa.

## PROGRAMA: Uso y promoción de la Bicicleta

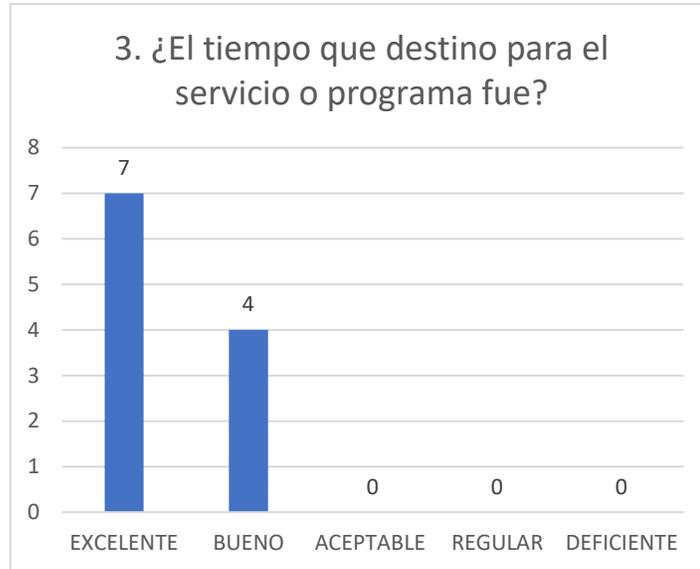
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	6
BUENO	3
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>



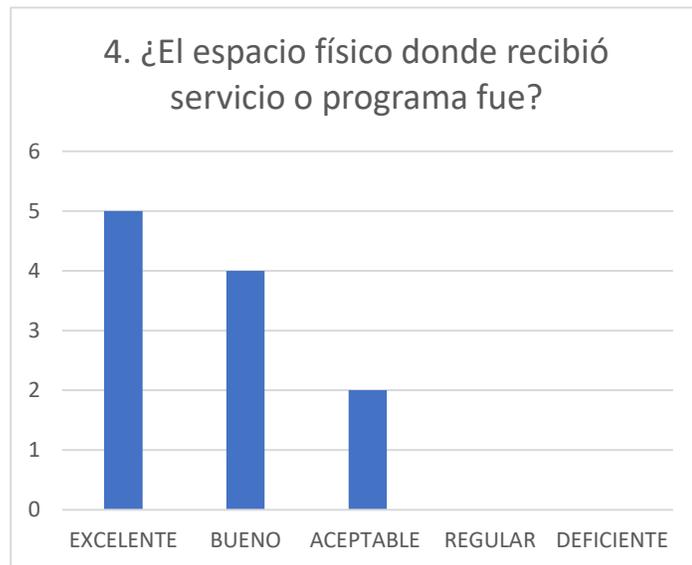
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	11
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	7
BUENO	4
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	5
BUENO	4
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

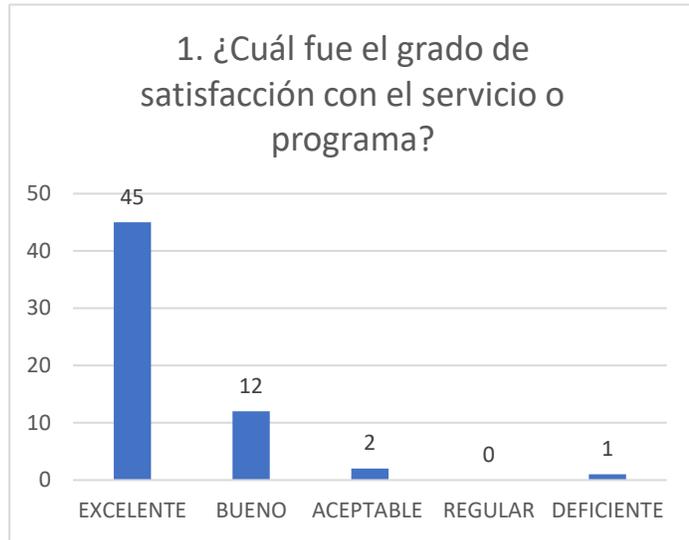


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 11 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

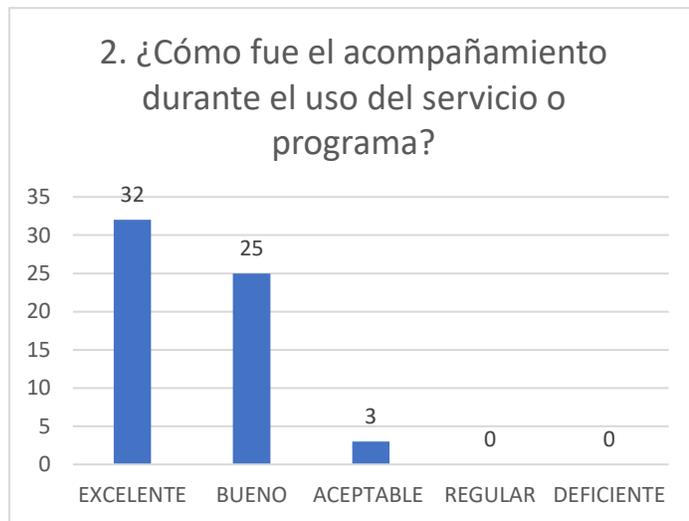
Los participantes del programa promoción y uso de la bicicleta se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS sin embargo cabe resaltar que 4 usuarios de 11 no se encuentran del todo conformes y califican como aceptable el programa y el espacio físico para el desarrollo al programa.

## PROGRAMA: Adulto Mayor

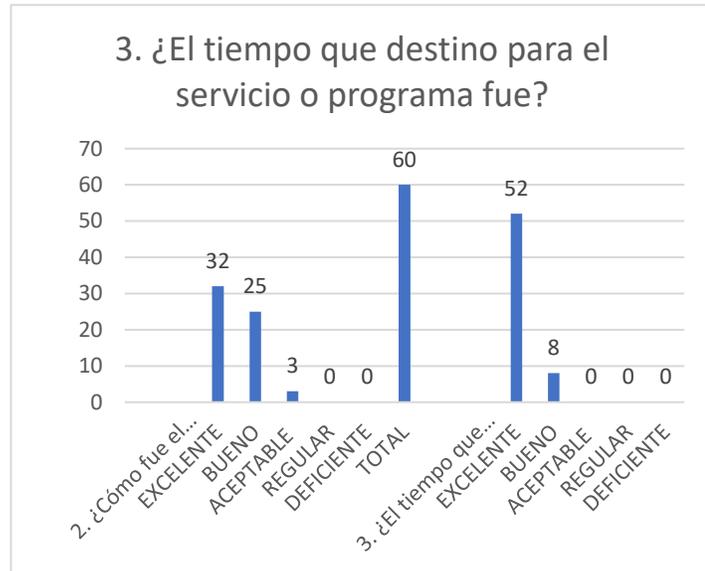
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	45
BUENO	12
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>



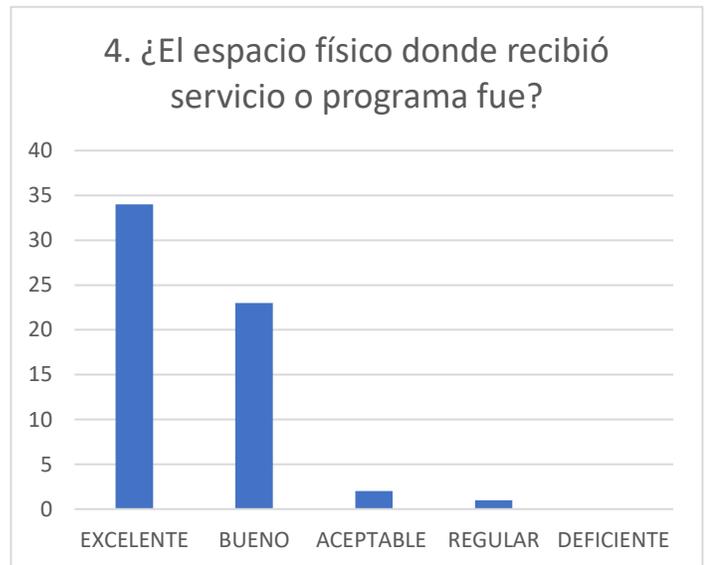
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	32
BUENO	25
ACEPTABLE	3
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	52
BUENO	8
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	34
BUENO	23
ACEPTABLE	2
REGULAR	1
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

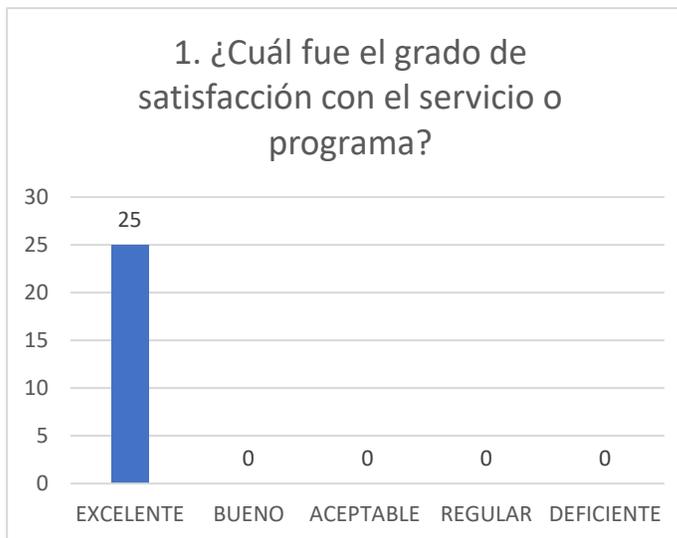


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 199 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

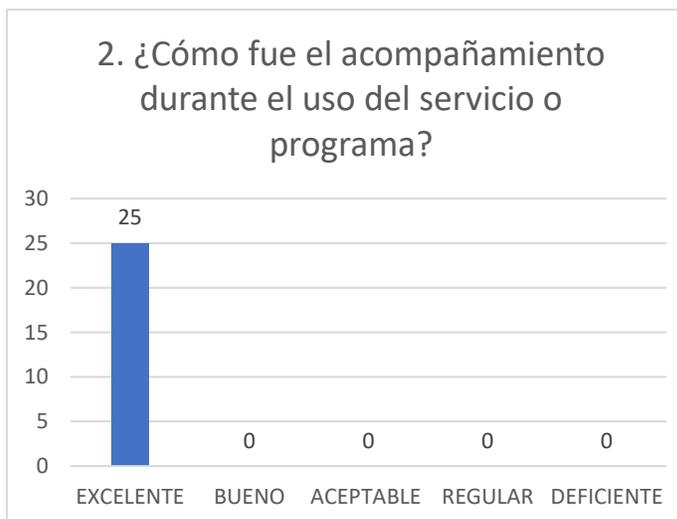
Los participantes del programa adulto mayor se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS sin embargo cabe resaltar que 29 usuarios de 199 no se encuentran del todo conformes y califican entre aceptable y regular cada una de las características seguido de que 1 usuario califica como deficiente el espacio para el desarrollo al programa

## PROGRAMA: Sistema Integrado de Campismo

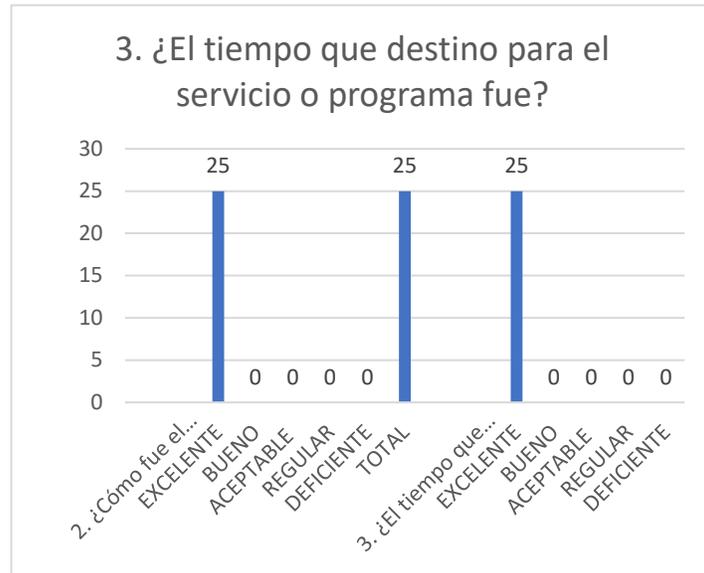
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	25
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



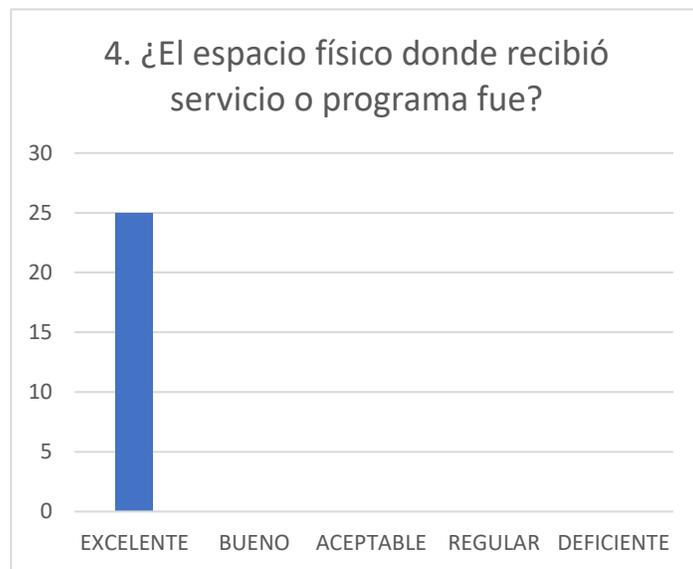
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	25
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	25
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	25
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

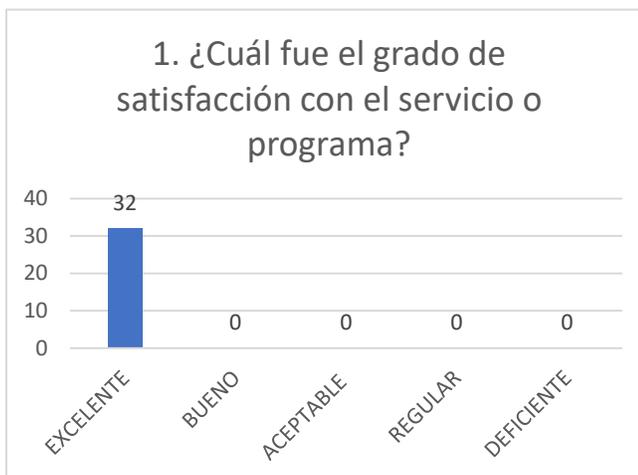


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 25 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

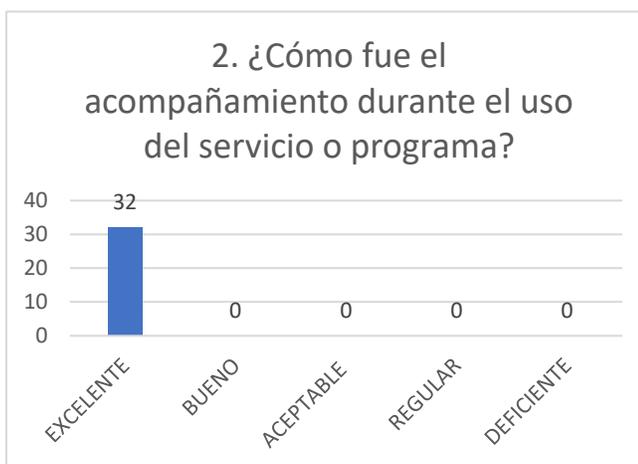
Los participantes del programa sistema integrado de campismo se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS.

## PROGRAMA: Deporte Recreativo

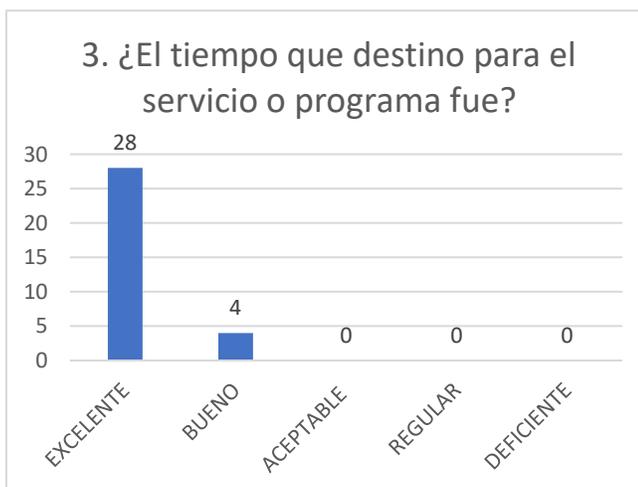
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	32
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>



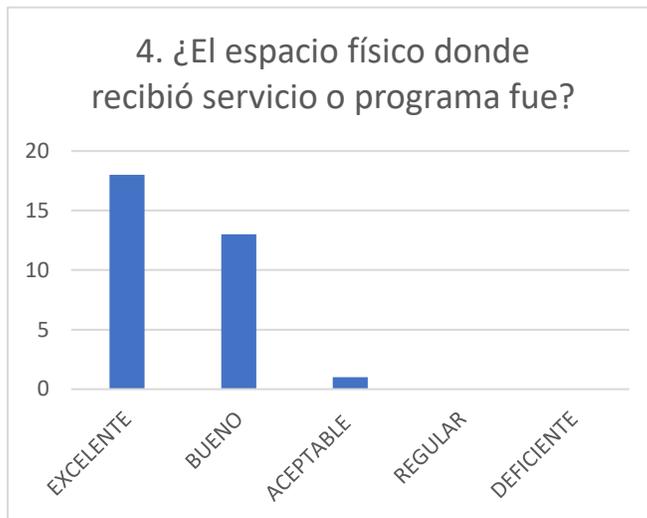
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	32
BUENO	0
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	28
BUENO	4
ACEPTABLE	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	18
BUENO	13
ACEPTABLE	1
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

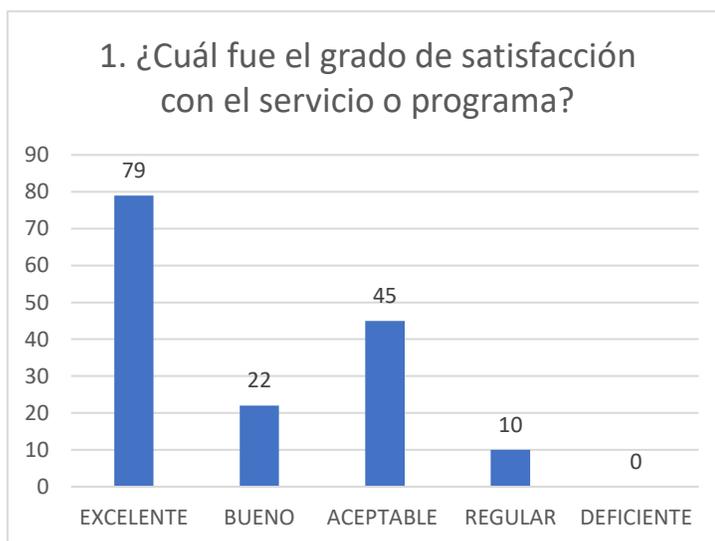


Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 32 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

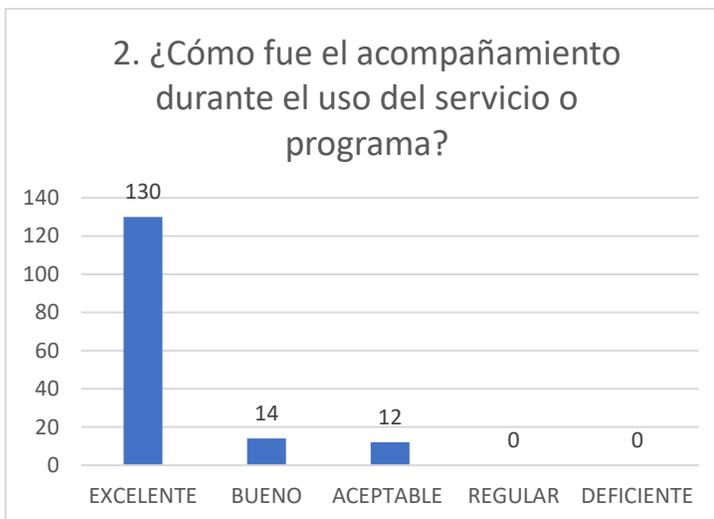
Los participantes del programa deporte recreativo se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS.

### Atención al Usuario

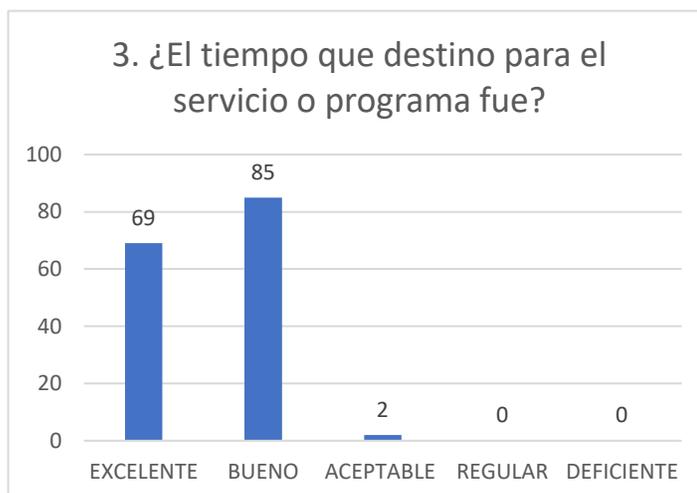
1. ¿Cuál fue el grado de satisfacción con el servicio o programa?	
EXCELENTE	79
BUENO	22
ACEPTABLE	45
REGULAR	10
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>



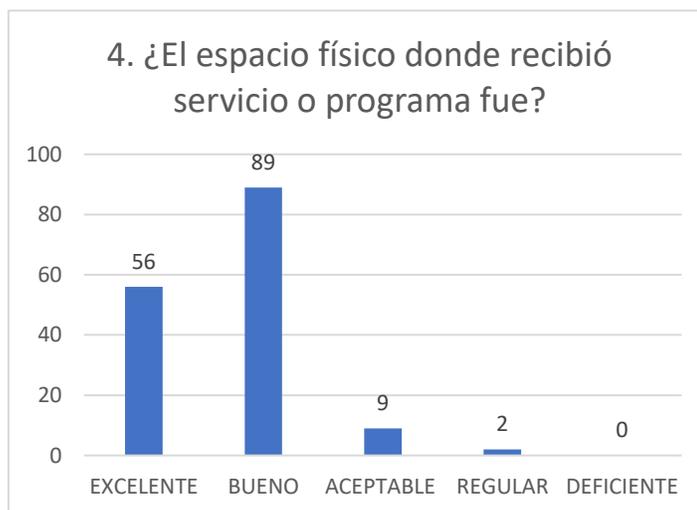
2. ¿Cómo fue el acompañamiento durante el uso del servicio o programa?	
EXCELENTE	130
BUENO	14
ACEPTABLE	12
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>



3. ¿El tiempo que destino para el servicio o programa fue?	
EXCELENTE	69
BUENO	85
ACEPTABLE	2
REGULAR	0
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>



4. ¿El espacio físico donde recibió servicio o programa fue?	
EXCELENTE	56
BUENO	89
ACEPTABLE	9
REGULAR	2
DEFICIENTE	0
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>



Para identificar el grado de satisfacción de los usuarios de este programa se realizaron 156 encuestas, de las cuales se obtuvieron por cada pregunta los siguientes resultados:

Los usuarios, ciudadanos a la cual se les presto un servicio, asistió a un evento o accedió al prestamos de escenarios se encuentran conformes con el programa, acompañamiento, tiempo y espacio prestado por el IMRDS sin embargo cabe resaltar que 80 usuarios de 156 no se encuentran del todo conformes y califican entre aceptable y regular cada una de las características seguido de que 16 usuarios califican como deficiente el servicio, acompañamiento y espacio para la prestación del servicio.

## Conclusión

- ✓ Nuestros programas son de vital importancia tanto para los ciudadanos de Soacha como para nuestros visitantes. Los usuarios frecuentan activamente nuestros programas y disfrutan de cada uno de ellos, lo que refleja un nivel de satisfacción muy alto. Sin embargo, reconocemos la importancia de la mejora continua para seguir brindando un servicio de calidad.
- ✓ En Soacha, los ciudadanos cuentan con las mejores opciones disponibles para realizar deporte, actividad física y aprovechar su tiempo libre. A lo largo de los años 2021, 2022 y 2023, se han mantenido y se han implementado programas adicionales para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- ✓ A pesar de que la mayoría de las preguntas de la encuesta arrojaron resultados positivos, aún existen casos en los que se han identificado algunas áreas de mejora. Estas áreas incluyen la calidad del servicio, la calidad de los escenarios deportivos y recreativos, así como la atención e información proporcionada a los usuarios. Es importante abordar estas inconformidades de manera continua y constante, trabajando en todos los aspectos para lograr un alto grado de satisfacción en todos los usuarios.
- ✓ Nuestro compromiso es seguir mejorando y brindando servicios de calidad, escuchando activamente las opiniones y sugerencias de nuestros usuarios para garantizar una experiencia satisfactoria y enriquecedora en cada uno de nuestros programas.
- ✓ En resumen, aunque la mayoría de los usuarios se encuentran conformes,

es importante abordar las preocupaciones planteadas por los usuarios que calificaron el servicio como aceptable o regular, así como las críticas de los usuarios que lo consideraron deficiente. Esto permitirá al IMRDS optimizar su programa, acompañamiento y el espacio proporcionado, con el objetivo de garantizar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios y ciudadanos.

**Elaboró:**

Alejandro Cardenas Vargas – Atención al usuario y participación ciudadana del IMRDS.  
Adriana Baquero – secretaria ejecutiva