



INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA
RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA

INFORMES GESTIÓN DE CALIDAD

F: 17.PO.GSI

Versión: 0.5

Fecha: 21.03.17

Fecha: 23 de marzo 2017

Ciudad: Barrancabermeja

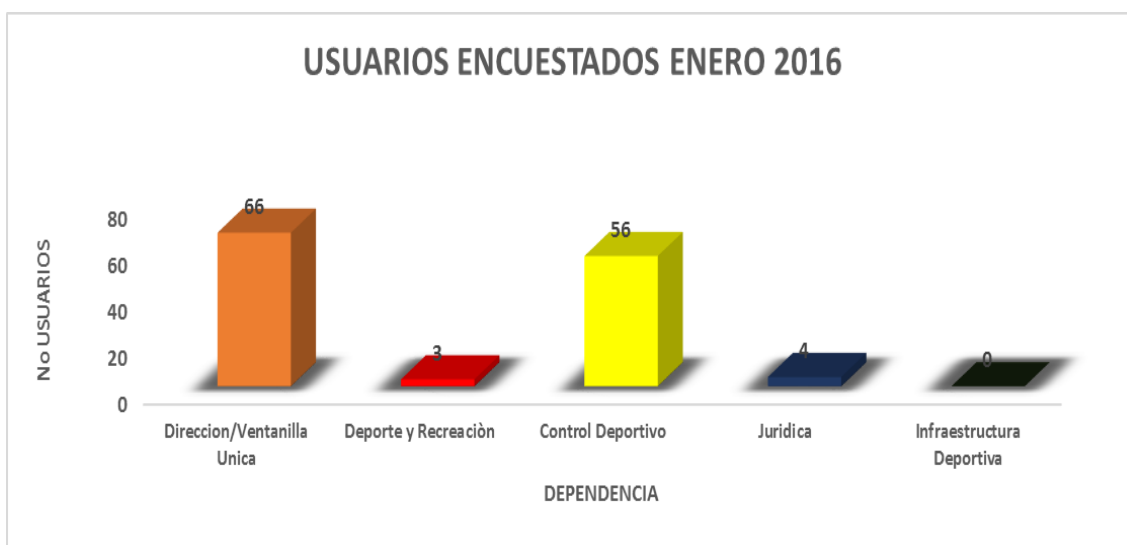
Informe de: **Informe General Satisfacción y Percepción del Usuario año 2016**

Dependencia Productora: Gestión de Calidad

Presentado a : Dirección General

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO ENERO 2016

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO ENERO 2016	
DEPENDENCIA	Nº DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	66
Deporte y Recreación	3
Control Deportivo	56
Jurídica	4
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	129



ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de enero se observa un total de **129** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa Dirección y ventanilla única con un total de **66** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con cero encuestas.

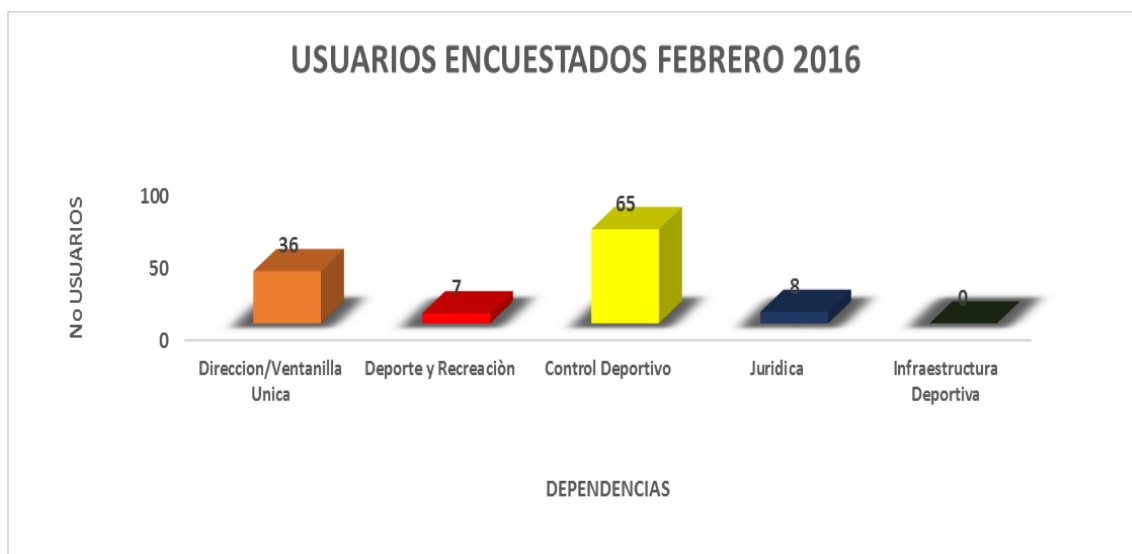
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE

Avenida Circunvalar, Estadio Fútbol Daniel Villa Zapata (Tribuna Oriental), Teléfonos: 6010170 – 6010171 -6010172
www.inderba.gov.co Código Postal 687031 – email: inderba@inderba.gov.co - Barrancabermeja – Santander



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FEBRERO 2016

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FEBRERO 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	36
Deporte y Recreación	7
Control Deportivo	65
Jurídica	8
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	116



ANÁLISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **116** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa control deportivo con un total de **65** personas

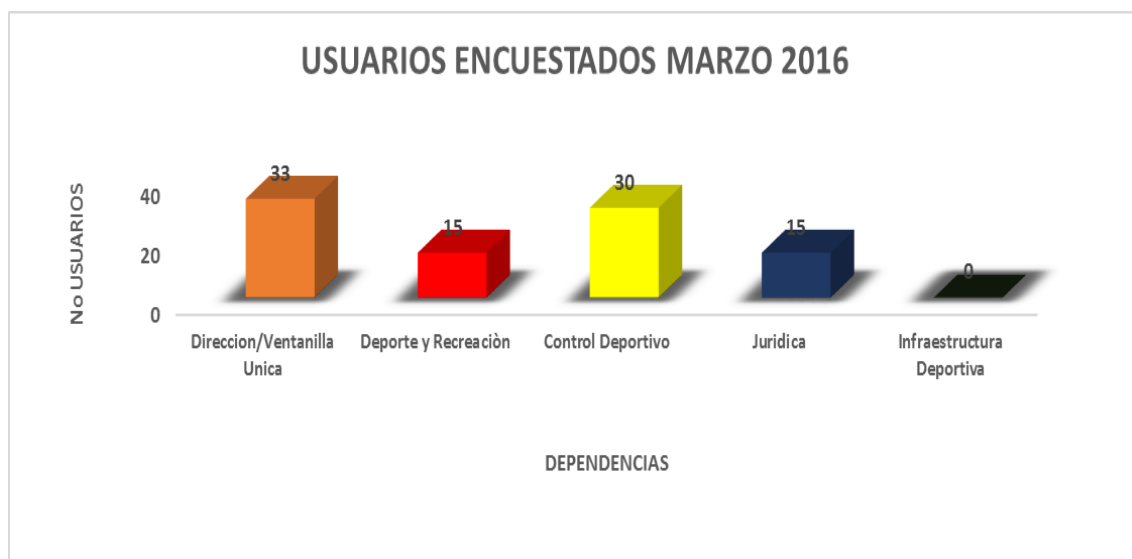
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con cero encuestas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MARZO 2016.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MARZO 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	33
Deporte y Recreación	15
Control Deportivo	30
Jurídica	15
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	93



ANÁLISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **93** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **33** personas

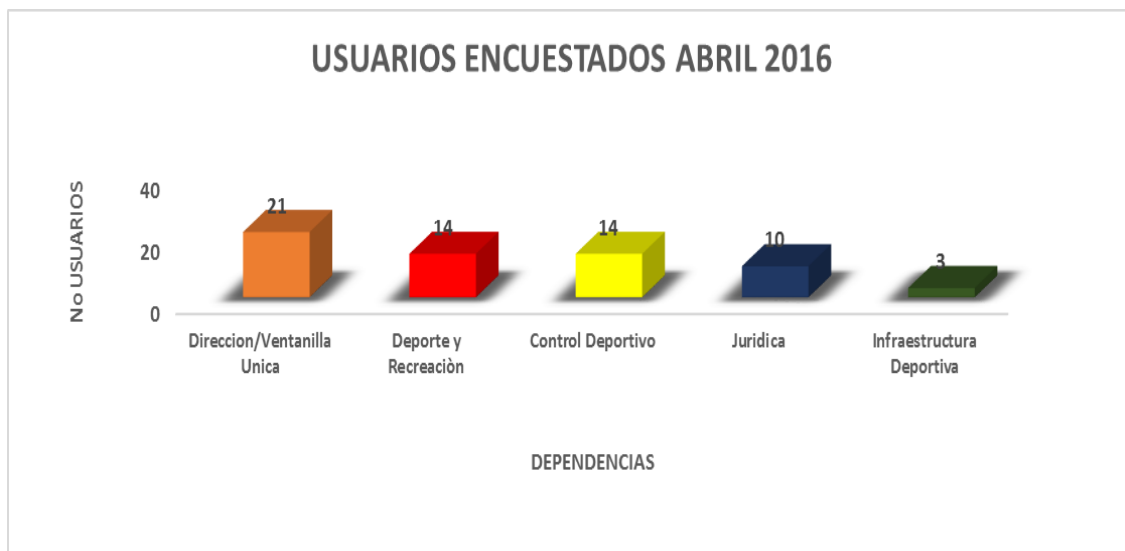
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con cero encuestas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ABRIL 2016.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ABRIL 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	21
Deporte y Recreación	14
Control Deportivo	14
Jurídica	10
Infraestructura Deportiva	3
TOTAL USUARIOS	62



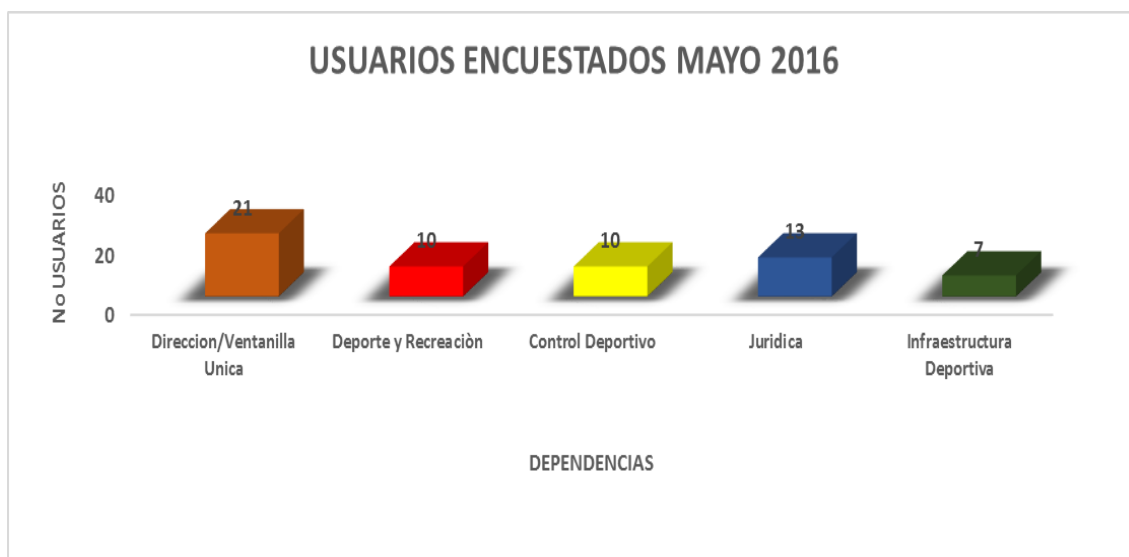
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



ANÁLISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **62** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **21** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **3** encuestas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MAYO 2016

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO MAYO 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	21
Deporte y Recreación	10
Control Deportivo	10
Jurídica	13
Infraestructura Deportiva	7
TOTAL USUARIOS	61



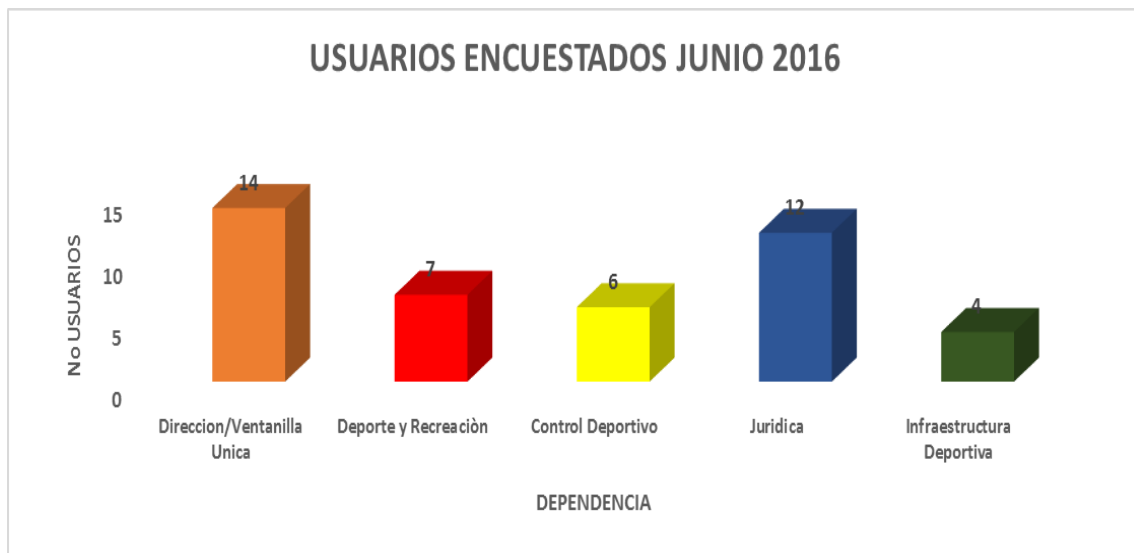
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



ANÁLISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **61** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **21** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **7** encuestas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO JUNIO 2016

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO JUNIO 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	14
Deporte y Recreación	7
Control Deportivo	6
Jurídica	12
Infraestructura Deportiva	4
TOTAL USUARIOS	43



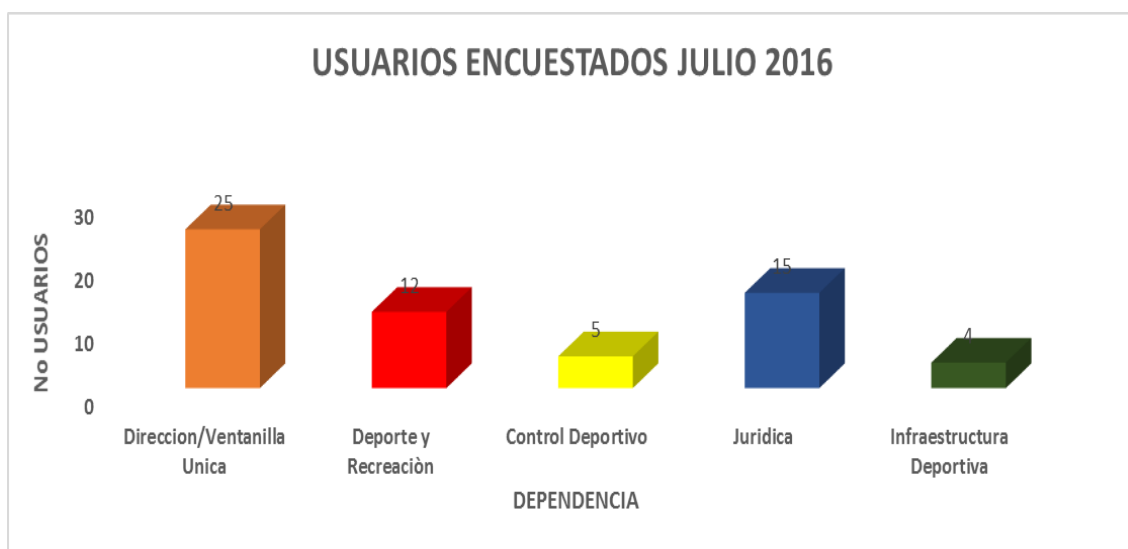
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



ANÁLISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **43** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **14** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **4** encuestas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO JULIO 2016

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO JULIO 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	25
Deporte y Recreación	12
Control Deportivo	5
Jurídica	15
Infraestructura Deportiva	4
TOTAL USUARIOS	61



BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



**INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA
RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA**

INFORMES GESTIÓN DE CALIDAD

F: 17.PO.GSI

Versión: 0.5

Fecha: 21.03.17

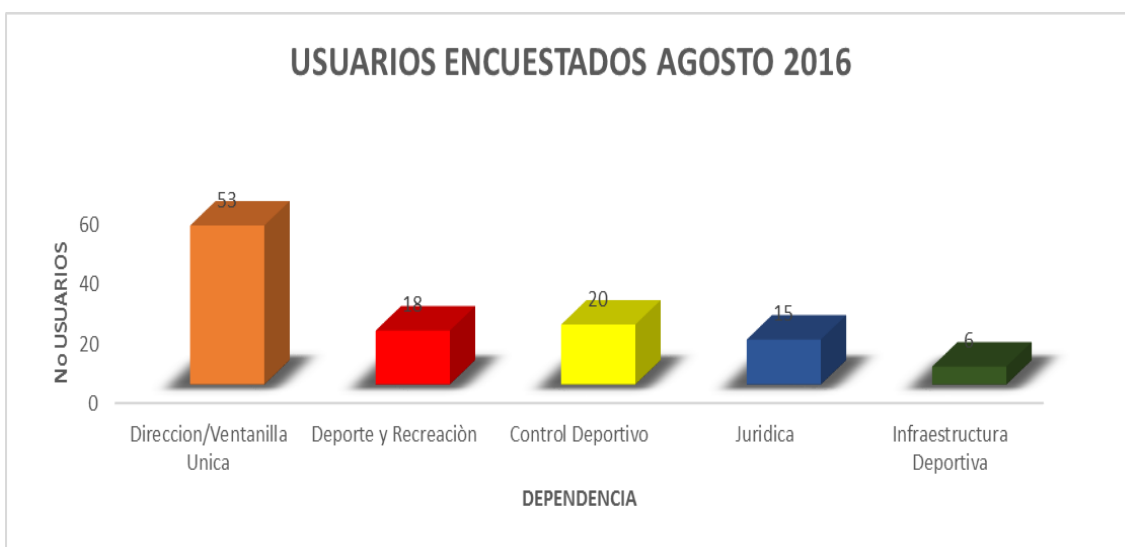
ANALISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **61** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **25** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **4** encuestas.

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO AGOSTO 2016.

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO AGOSTO 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	53
Deporte y Recreación	18
Control Deportivo	20
Juridica	15
Infraestructura Deportiva	6
TOTAL USUARIOS	112

BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE

Avenida Circunvalar, Estadio Futbol Daniel Villa Zapata (Tribuna Oriental), Teléfonos: 6010170 – 6010171 -6010172
www.inderba.gov.co Código Postal 687031 – email: inderba@inderba.gov.co - Barrancabermeja – Santander

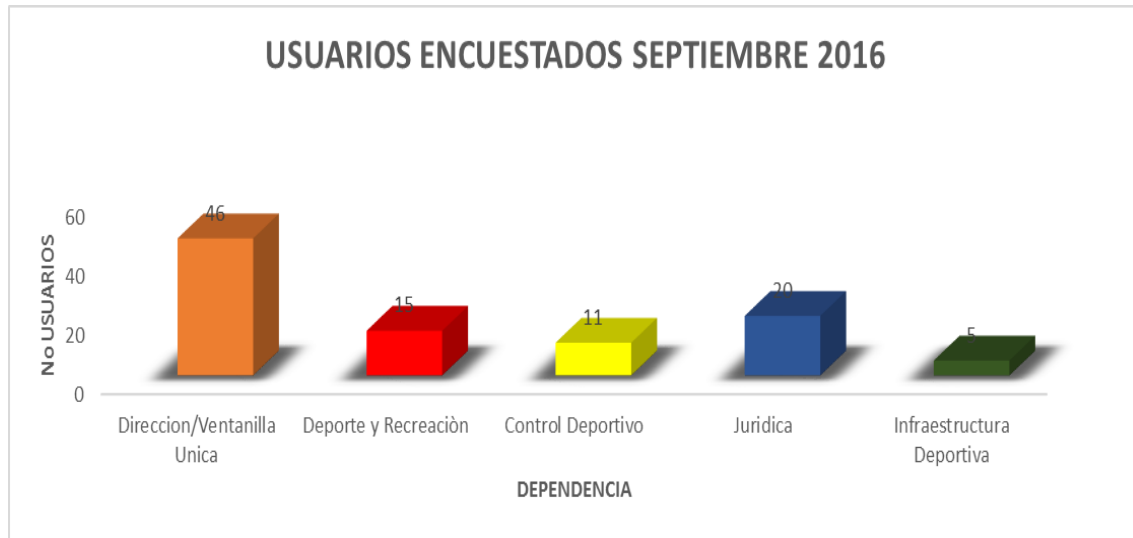


ANALISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **112** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **53** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **6** encuestas.

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO SEPTIEMBRE 2016

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO SEPTIEMBRE 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	46
Deporte y Recreación	15
Control Deportivo	11
Jurídica	20
Infraestructura Deportiva	5
TOTAL USUARIOS	97

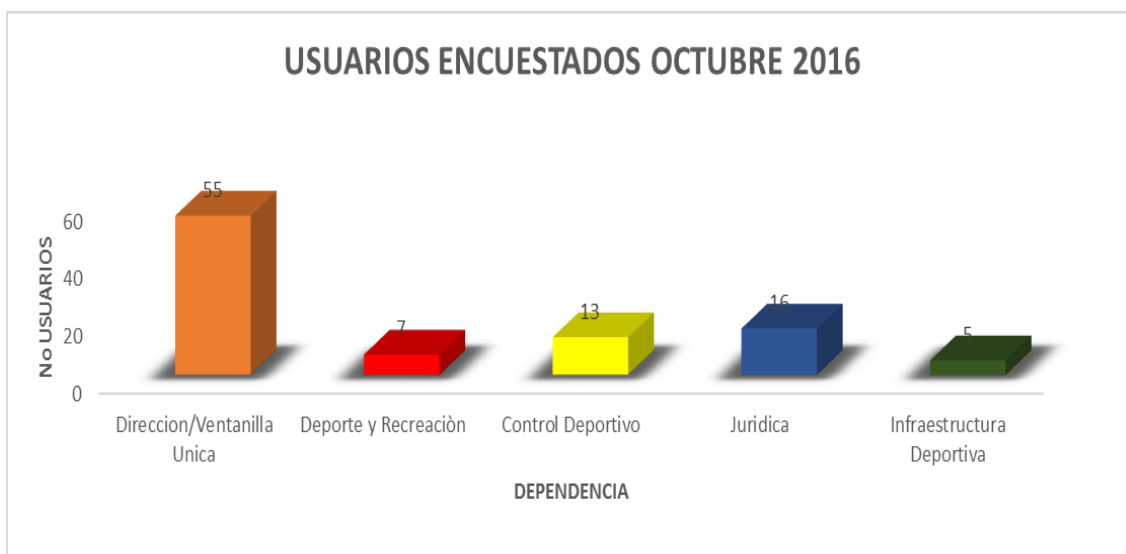
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



ANALISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **97** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **46** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **5** encuestas.

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO OCTUBRE 2016

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO OCTUBRE 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	55
Deporte y Recreación	7
Control Deportivo	13
Juridica	16
Infraestructura Deportiva	5
TOTAL USUARIOS	96

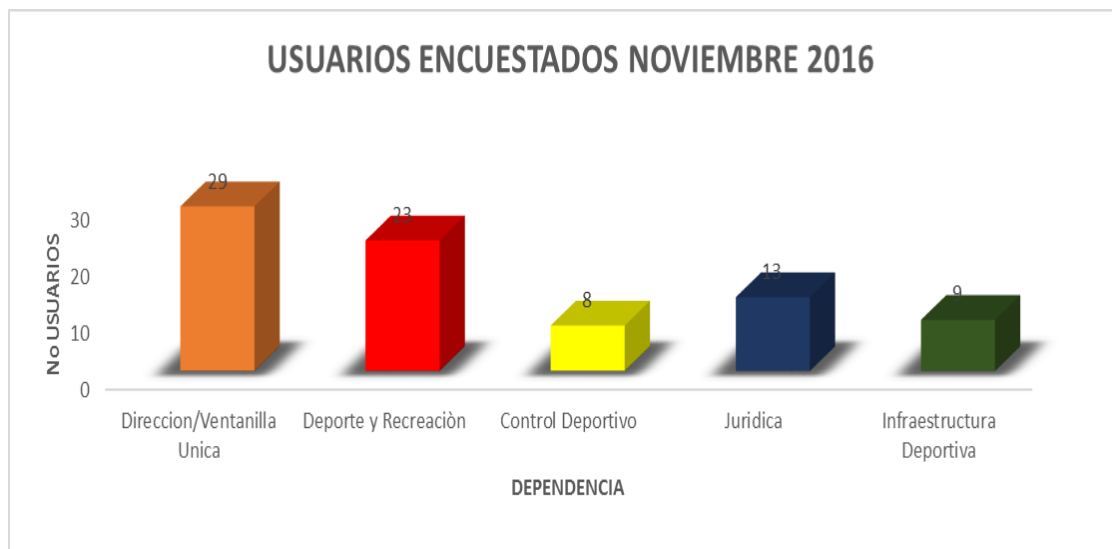


ANALISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **96** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **55** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **5** encuestas.

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO NOVIEMBRE 2016

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO NOVIEMBRE 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	29
Deporte y Recreación	23
Control Deportivo	8
Juridica	13
Infraestructura Deportiva	9
TOTAL USUARIOS	82

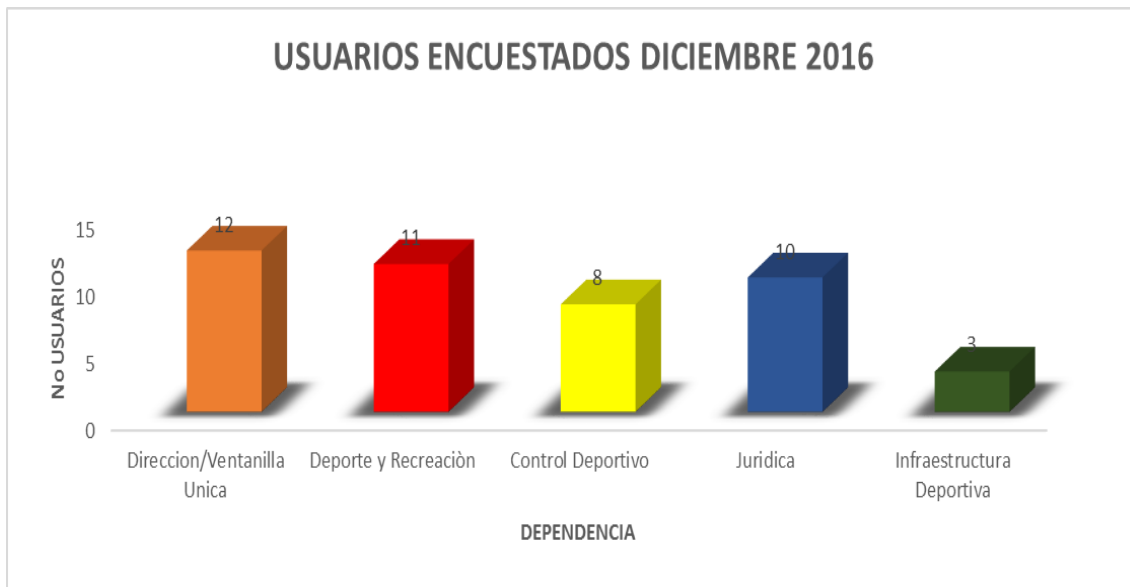
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



ANALISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **82** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **29** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **9** encuestas.

ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO DICIEMBRE 2016.

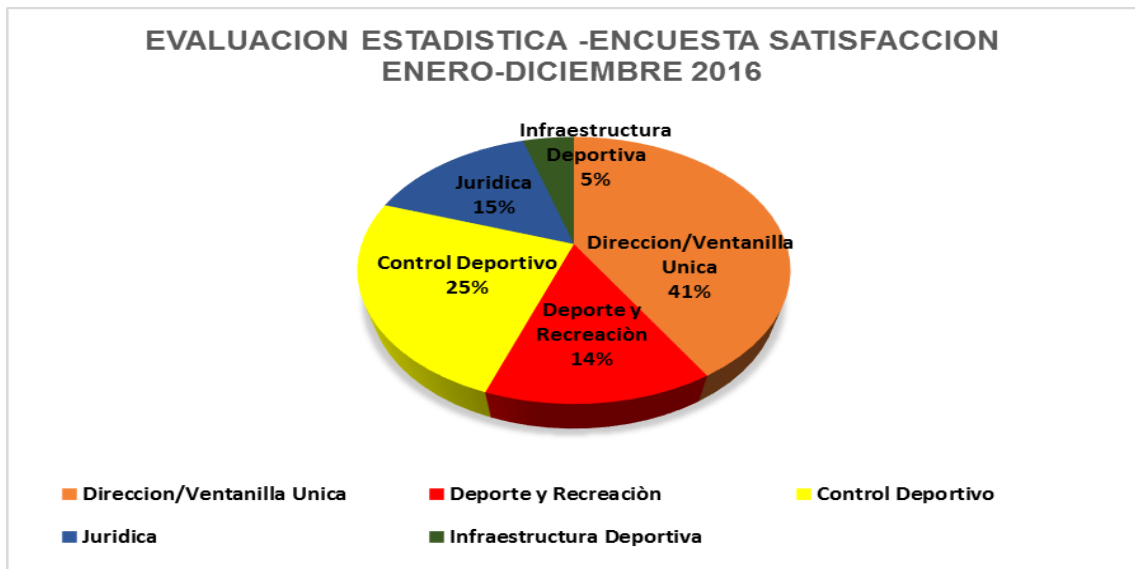
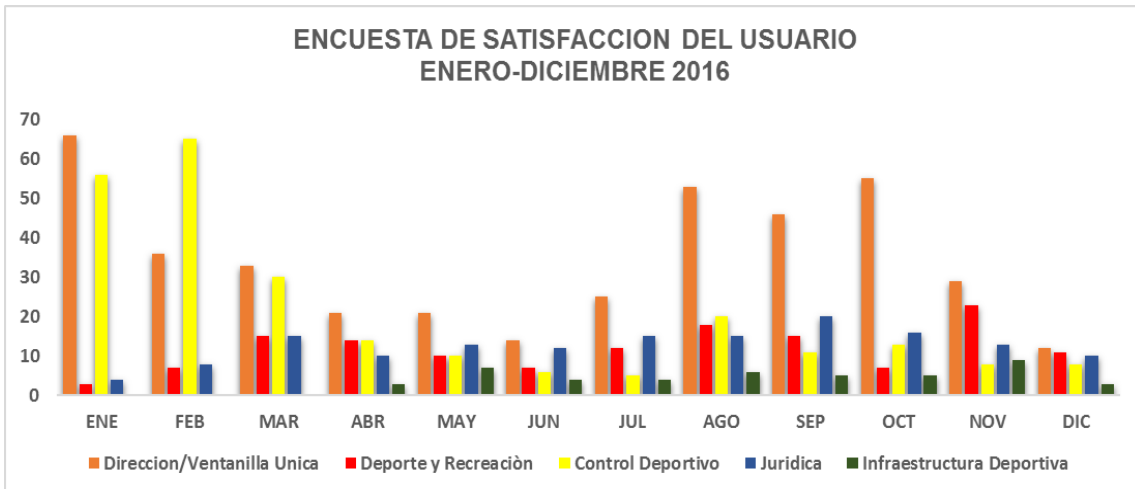
ATENCION AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO DICIEMBRE 2016	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	12
Deporte y Recreación	11
Control Deportivo	8
Juridica	10
Infraestructura Deportiva	3
TOTAL USUARIOS	44



ANALISIS DE DATOS: En el presente mes se observa un total de **44** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa dirección y ventanilla única con un total de **12** personas y el proceso de infraestructura deportiva el de menor atención con **3** encuestas.

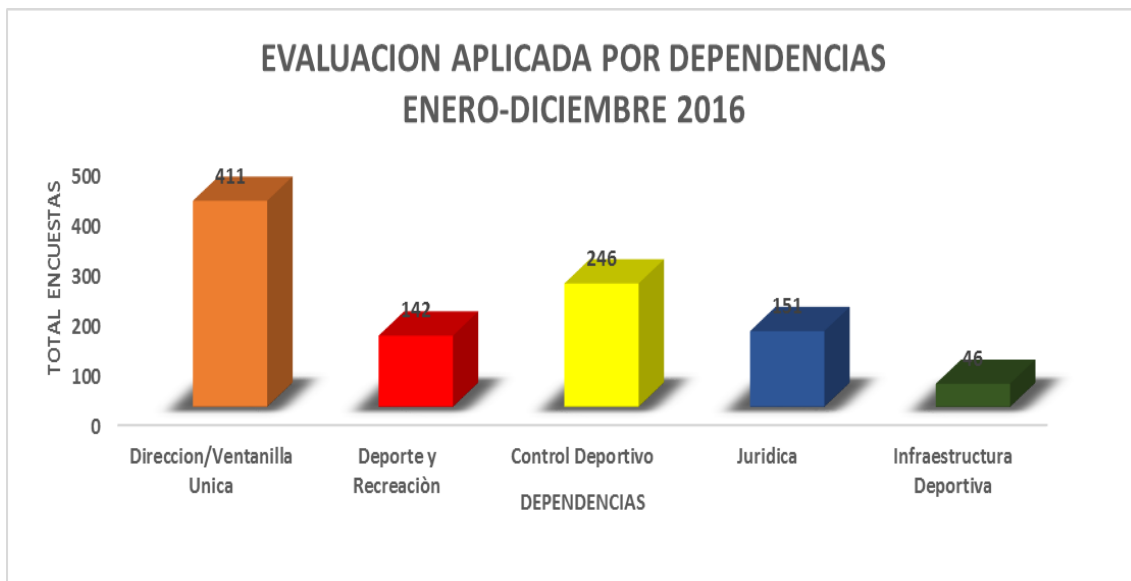
EVALUACION GENERAL SATISFACCION DEL USUARIO ENERO-DICIEMBRE 2016

ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO 2016														
DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Direccion/Ventanilla Unica	66	36	33	21	21	14	25	53	46	55	29	12	411	41,3%
Deporte y Recreación	3	7	15	14	10	7	12	18	15	7	23	11	142	14,3%
Control Deportivo	56	65	30	14	10	6	5	20	11	13	8	8	246	24,7%
Juridica	4	8	15	10	13	12	15	15	20	16	13	10	151	15,2%
Infraestructura Deportiva	0	0	0	3	7	4	4	6	5	5	9	3	46	4,6%
TOTAL	129	116	93	62	61	43	61	112	97	96	82	44	996	100,0%



RESULTADO APLICADA POR DEPENDENCIAS ENERO-DICIEMBRE 2015

BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



Según la evaluación realizada producto de las encuestas aplicadas en las diferentes dependencias o procesos institucionales, se logra observar un total de 996 encuestas aplicadas, las cuales soportan y logran evidenciar que la dependencia o proceso con mayor evaluación aplicada es **DIRECCION/VENTANILLA UNICA** con un total de **411** encuestas realizadas, y la dependencia o proceso con menor evaluación aplicada es la de **INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA** con un total de **46** encuestas realizadas.

RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN ENERO-DICIEMBRE AÑO 2016.

El INDERBA, para el análisis de los resultados de la percepción de la satisfacción del servicio, determino como escala valorativa de evaluación, rangos cuantitativos que van desde 1 hasta 4, en diferentes escalas determinadas dentro de este rango y valorativos en escala de inaceptable, deficiente, adecuado, sobresaliente; como se puede observar en la siguiente tabla denominada rangos de evaluación de la percepción.



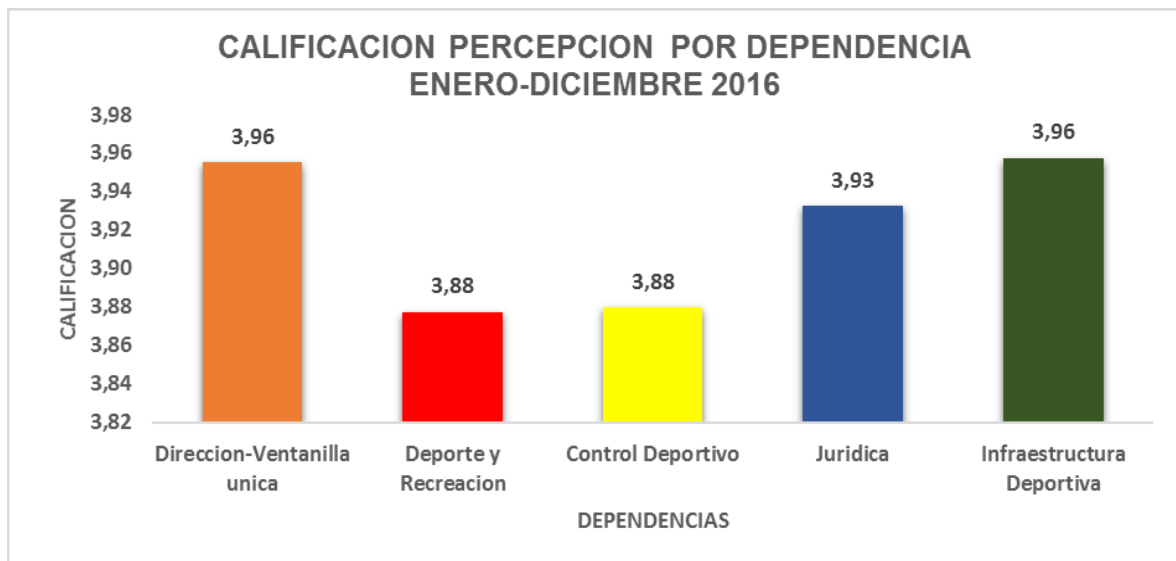
RANGOS DE EVALUACION DE LA PERCEPCION		
1.0 - 1.9	INACEPTABLE	
2.0 - 2.9	DEFICIENTE	
3.0 - 3.9	ADECUADO	
4.0	SOBRESALIENTE	

Estas escalas de valoración cuantitativa y cualitativa, se aplica con base al resultado del calculo de porcentajes y promedios que evaluan los atributos determinados en la encuesta, y el resultado de percepcion de los diferentes atributos en cada dependencia, como se puede observar a continuación, en los calculos obtenidos.

CALCULO Y VALORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR ATRIBUTO, DEPENDENCIA Y GENERAL

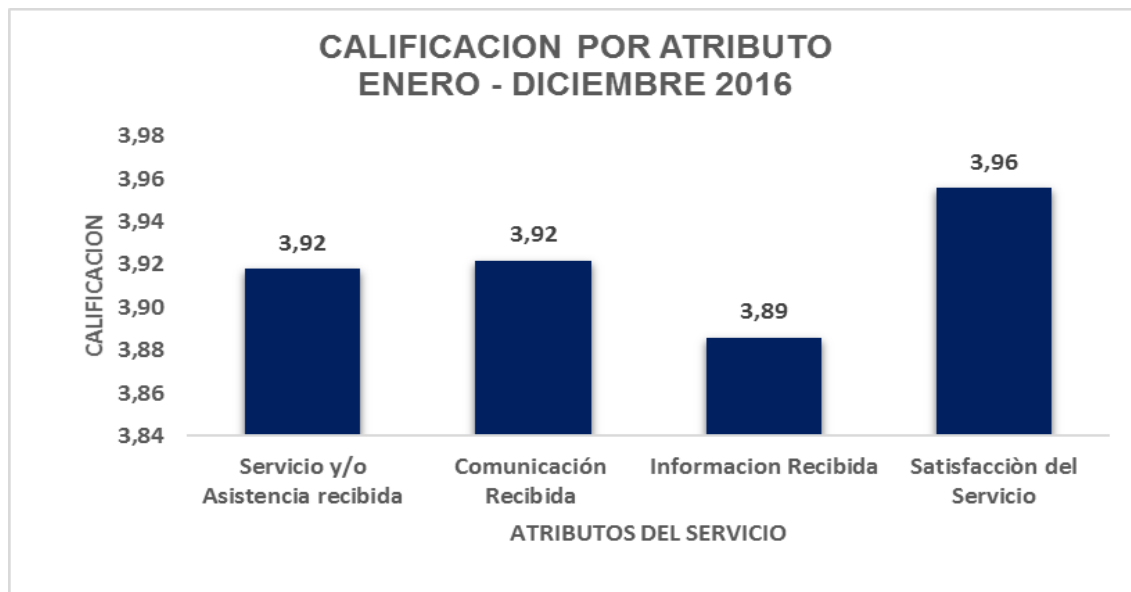
DEPENDENCIA	EVALUACIONES APLICADAS	RESULTADO DE LA PERCEPCION				CALIFICACION SATISFACCION DE LA DEPENDENCIA		SATISFACCION GENERAL
		SERVICIO Y ASISTENCIA RECIBIDA	COMUNICACIÓN RECIBIDA	INFORMACION RECIBIDA	SATISFACCION DEL SERVICIO	CALIFICACION DEPENDENCIA	CATEGORIA	
Direccion-Ventanilla unica	411	3,95	3,94	3,95	3,98	3,96	ADECUADO	3,92
Deporte y Recreacion	142	3,85	3,87	3,82	3,97	3,88	ADECUADO	
Control Deportivo	246	3,90	3,91	3,86	3,85	3,88	ADECUADO	
Juridica	151	3,93	3,95	3,87	3,98	3,93	ADECUADO	
Infraestructura Deportiva	46	3,96	3,94	3,93	4,00	3,96	ADECUADO	
CALIFICACION POR ATRIBUTO		3,92	3,92	3,89	3,96	3,92		

BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE



Producto de los resultados de la evaluación de la percepción de la satisfacción del cliente realizada en las encuestas aplicadas, se concluye que las dependencias con la mejor calificación en la relación a la percepción alcanzada corresponde a los procesos de **DIRECCION/VENTANILLA UNICA** e **INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA** que obtuvieron una calificación de **3.96** con valoración **ADECUADO**; cabe resaltar que el nivel general institucional alcanzado estuvo cerca al nivel **SOBRESALIENTE**.

En lo relacionado con la calificación y valoración anual de los atributos de evaluación determinados en la encuesta, se puede observar:



El atributo con mayor calificación en relación a la percepción del trato recibido es la **SATISFACCION DEL SERVICIO RECIBIDO**, que obtuvo un resultado de **3,96** con valoración de **ADECUADO**, y el menor calificación es el atributo de la **INFORMACION RECIBIDA** que logro un **3,89** de resultado, el cual tambien se encuentra en un nivel **ADECUADO** al igual que los demas atributos.

En terminos generales la evaluación de los atributos se encuentra en un nivel adecuado, sin embargo es relevante mantener o mejorar los demas atributos que permitan aumentar los resultados de calificación obtenidos en los atributos evaluados y que su nivel de satisfacción se mantenga en adecuado o llegue al nivel sobresaliente superando la calificación actual.

ANALISIS COMPARATIVO VIGENCIAS 2016-2015.

En la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario se logró evidenciar un aumento en la vigencia de **879** en el año 2015 a **996** para el año 2016; aumentando significativamente en **117** usuarios la implementación de la herramienta en mención, así como las dependencias evaluadas.

En relación a la percepción por dependencia, se logra evidenciar que numericamente hay una disminución en el segundo decimal, pero se mantiene la calificación obtenida frente al año inmediatamente anterior, pasando de una calificación de **3.96** en el año 2015 a **3.92** para el año 2016, destacando las dependencias o procesos de **DIRECCION/VENTANILLA UNICA e INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA**, con la mejor calificación, logrando su evaluación en el nivel **ADECUADO**.



INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA
RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y
LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA

INFORMES GESTIÓN DE CALIDAD

F: 17.PO.GSI

Versión: 0.5

Fecha: 21.03.17

El atributo con mayor calificación en relación a la percepción del trato recibido es el de **SATISFACCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO** manteniendo el resultado de **3.99** en el año 2015 a **3.96** para el año 2016, pero con una leve disminución numérica en el segundo decimal con diferencia (0.03) con valoración de **ADECUADO**, y el de menor calificación son los atributos de **SERVICIO Y/O ASISTENCIA RECIBIDA Y COMUNICACIÓN RECIBIDA** que de igual forma se mantuvieron en la evaluación de **3,93** en el año 2015 a **3,92** para el año 2016, resultado que continúa destacándose en un nivel **ADECUADO**.



MAURICIO EDUARDO MERCADO ZAMBRANO
ASÉSOR DE CALIDAD
Contratista.

BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE

Avenida Circunvalar, Estadio Fútbol Daniel Villa Zapata (Tribuna Oriental), Teléfonos: 6010170 – 6010171 -6010172
www.inderba.gov.co Código Postal 687031 – email: inderba@inderba.gov.co - Barrancabermeja – Santander