



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: 19 Febrero 2018

Ciudad: Barrancabermeja

Informe de: Informe General Satisfacción y Percepción del Usuario año 2017

Dependencia Productora: Gestión de Calidad

Presentado a : Dirección General

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO ENERO 2017.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. ENERO 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	19
Recreación y Deportes	0
Control Deportivo	8
Jurídica	8
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	35



ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Enero se observa un total de **35** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección y Ventanilla Única** con un total de **19** personas y los procesos de **recreación y deportes e Infraestructura deportiva** el de menor atención con cero (**0**) encuestas.

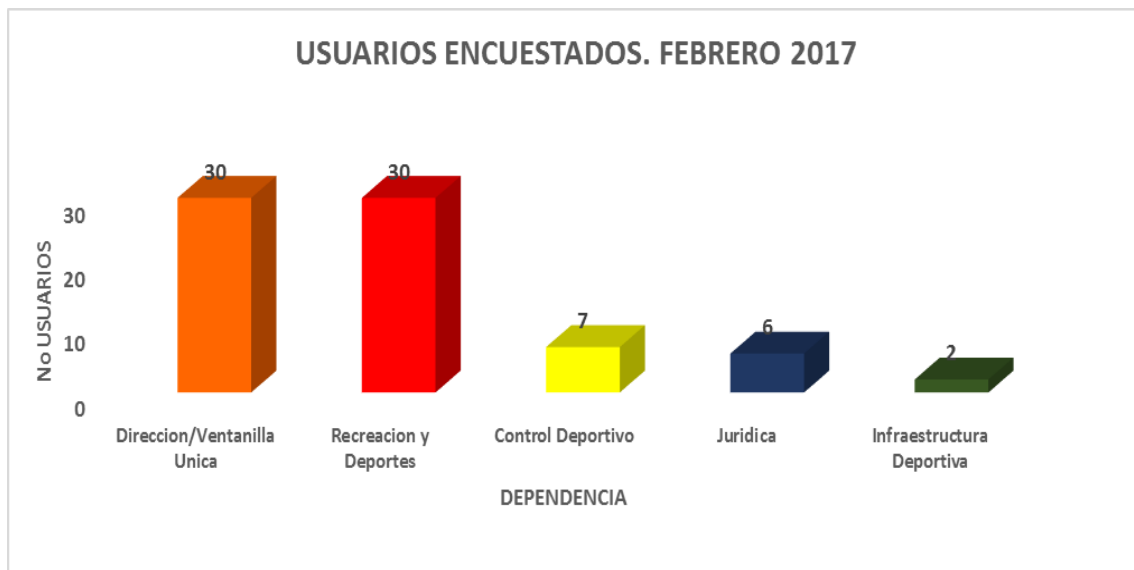
BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE

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 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. FEBRERO 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	30
Recreación y Deportes	30
Control Deportivo	7
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	2
TOTAL USUARIOS	75



ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Febrero se observa un total de **75** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única y Recreación y Deportes** con un total de **30** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **2** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO. MARZO 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. MARZO 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	13
Recreacion y Deporte	16
Control Deportivo	7
Juridica	11
Infraestructura Deportiva	5
TOTAL USUARIOS	52



ANALISIS DE DATOS: En el mes de Marzo se observa un total de **52** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **16** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **5** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. ABRIL 2017.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. ABRIL 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	20
Recreación y Deporte	17
Control Deportivo	3
Jurídica	5
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	45



ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Abril se observa un total de **45** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única** con un total de **20** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **0** encuestas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. MAYO 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. MAYO 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	18
Recreación y Deporte	21
Control Deportivo	5
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	3
TOTAL USUARIOS	53



ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Mayo se observa un total de **53** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** 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. JUNIO 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. JUNIO 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	24
Recreación y Deporte	9
Control Deportivo	12
Jurídica	3
Infraestructura Deportiva	5
TOTAL USUARIOS	53



ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Junio se observa un total de **53** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única** con un total de **24** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **5** encuestas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. JULIO 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. JULIO 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	15
Recreación y Deporte	13
Control Deportivo	17
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	1
TOTAL USUARIOS	52



ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Julio se observa un total de **52** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Control Deportivo** con un total de **17** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **1** encuesta.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO. AGOSTO 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. AGOSTO 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	30
Recreacion y Deporte	17
Control Deportivo	6
Juridica	9
Infraestructura Deportiva	2
TOTAL USUARIOS	64

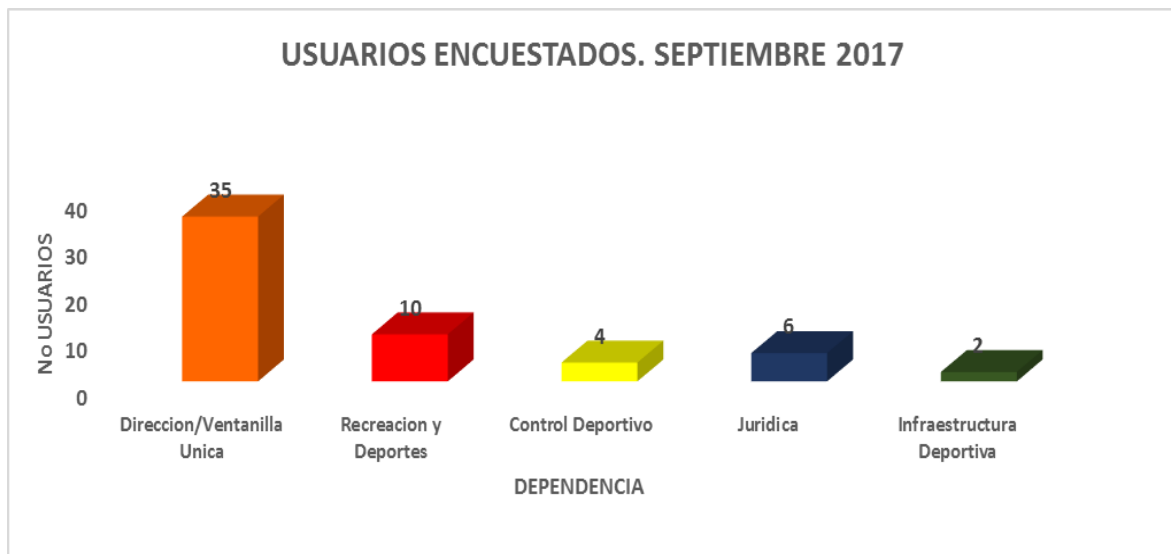


ANALISIS DE DATOS: En el mes de Agosto se observa un total de **64** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única** con un total de **30** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **2** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. SEPTIEMBRE 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. SEPTIEMBRE 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	35
Recreación y Deporte	10
Control Deportivo	4
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	2
TOTAL USUARIOS	57

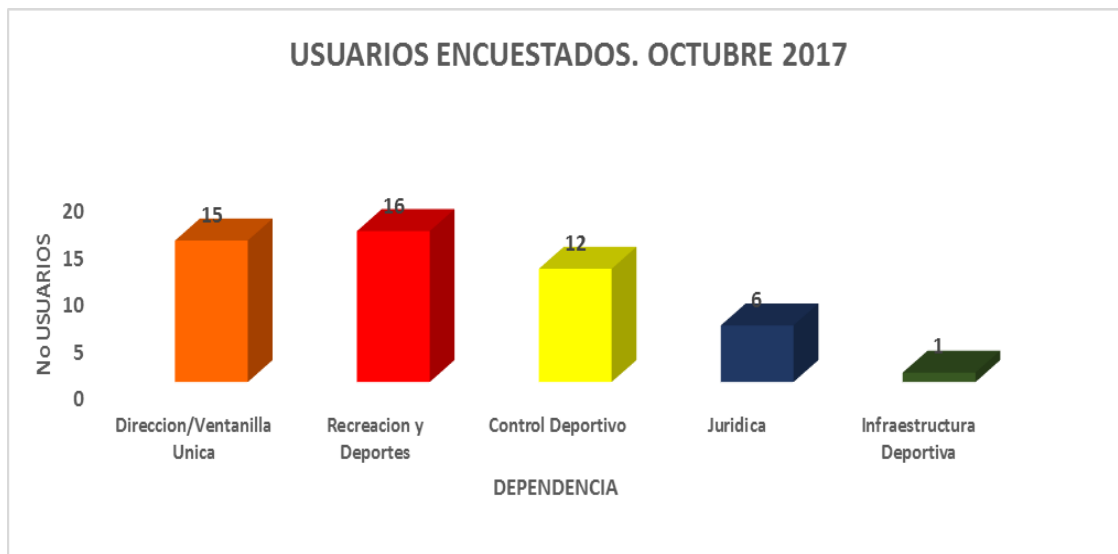


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Septiembre se observa un total de **57** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única** con un total de **35** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **2** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. OCTUBRE 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. OCTUBRE 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	15
Recreación y Deporte	16
Control Deportivo	12
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	1
TOTAL USUARIOS	50

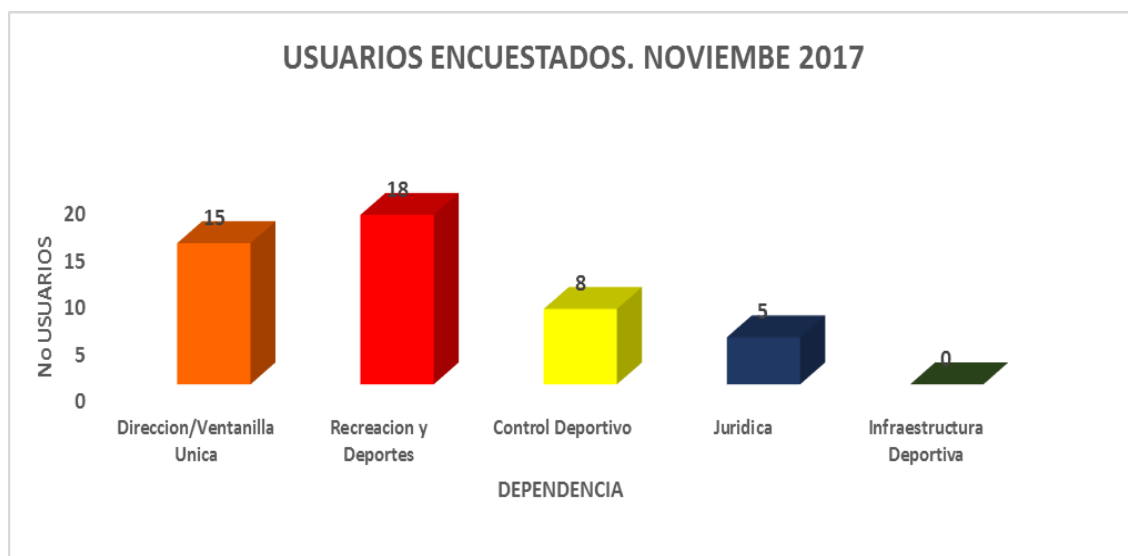


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Octubre se observa un total de **50** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **16** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **1** encuesta.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO. NOVIEMBRE 2017

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. NOVIEMBRE 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	15
Recreacion y Deporte	18
Control Deportivo	8
Juridica	5
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	46



ANALISIS DE DATOS: En el mes de Noviembre se observa un total de **46** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **18** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **0** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. DICIEMBRE 2017.

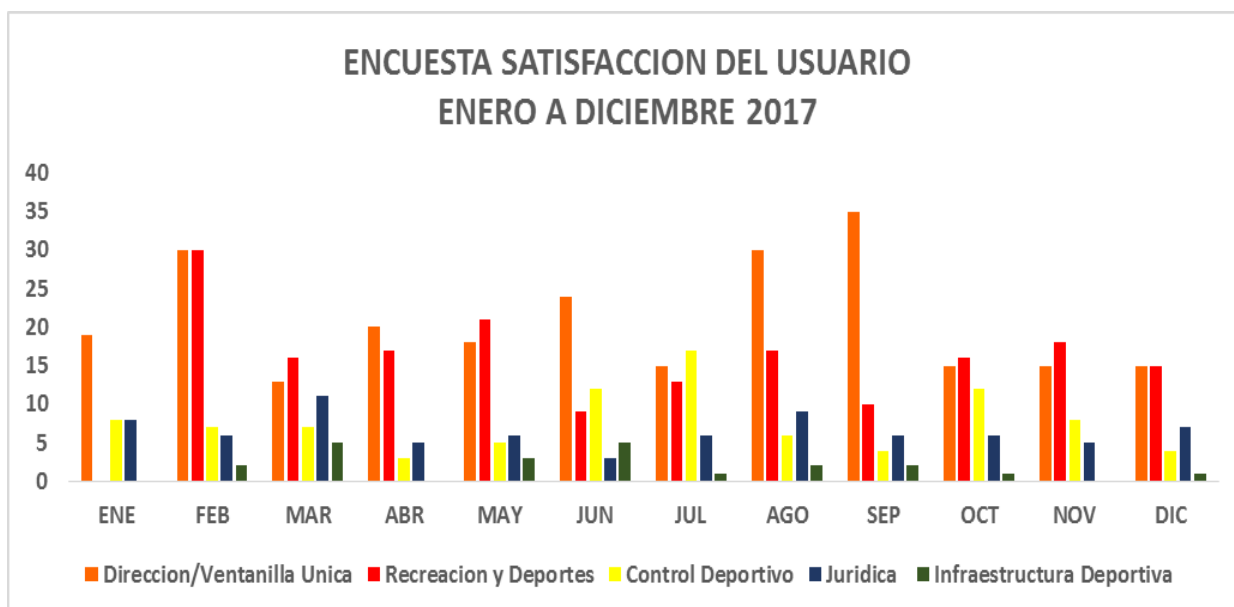
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. DICIEMBRE 2017	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	15
Recreación y Deporte	15
Control Deportivo	4
Jurídica	7
Infraestructura Deportiva	1
TOTAL USUARIOS	42



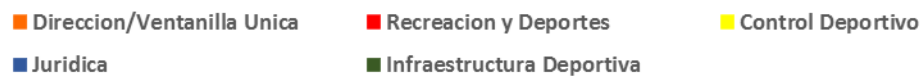
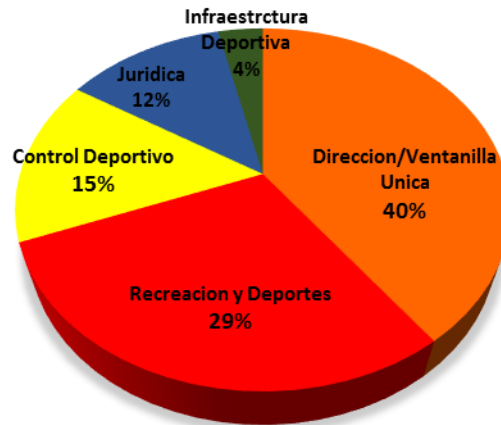
ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Diciembre se observa un total de **42** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representan **Dirección/Ventanilla Única** y **Recreación y Deportes** con un total de **15** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **1** encuesta.

**EVALUACION GENERAL SATISFACCION DEL USUARIO
ENERO A DICIEMBRE 2017.**

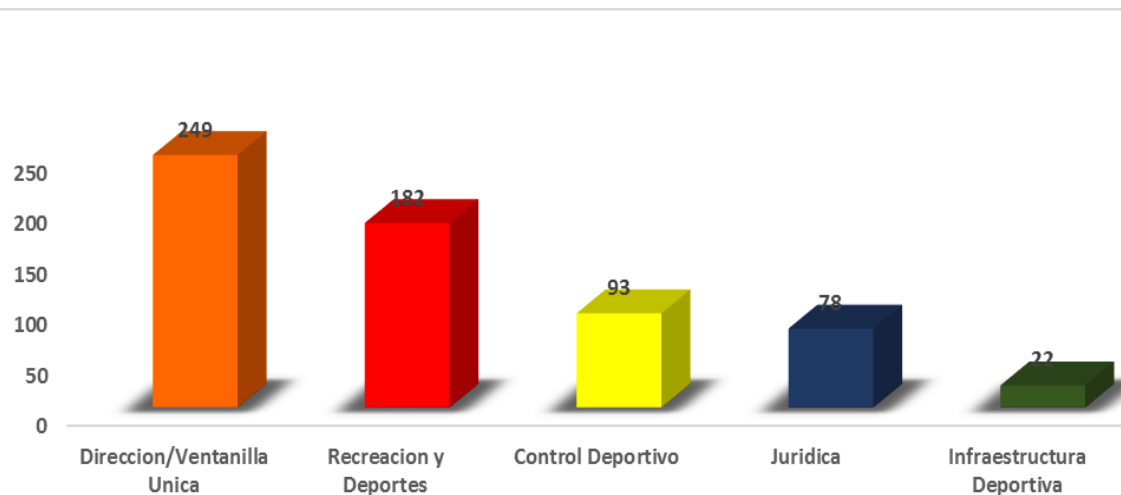
ENCUESTAS SATISFACCION DEL USUARIO 2017														
DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Direccion/Ventanilla Unica	19	30	13	20	18	24	15	30	35	15	15	15	249	39,9%
Recreacion y Deportes	0	30	16	17	21	9	13	17	10	16	18	15	182	29,2%
Control Deportivo	8	7	7	3	5	12	17	6	4	12	8	4	93	14,9%
Juridica	8	6	11	5	6	3	6	9	6	6	5	7	78	12,5%
Infraestructura Deportiva	0	2	5	0	3	5	1	2	2	1	0	1	22	3,5%
TOTAL	35	75	52	45	53	53	52	64	57	50	46	42	624	100,0%



EVALUACION ESTADISTICA-ENCUESTA SATISFACCION ENERO A DICIEMBRE 2017



RESULTADO APLICADO POR DEPENDENCIAS ENERO A DICIEMBRE 2017.









Según la evaluación realizada producto de las encuestas aplicadas en las diferentes dependencias o procesos institucionales, se logra observar un total de 624 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 **249** encuestas realizadas, y la dependencia o proceso con menor evaluación aplicada es la de **INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA** con un total de **22** encuestas realizadas.

RESULTADO DE LA PERCEPCION ENERO- DICIEMBRE 2017.

EL INDERBA, para el análisis de los resultados de la percepción de la satisfacción del servicio, determinó 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 cálculo de porcentajes y promedios que evalúan los atributos determinados en la encuesta, y el resultado de percepción de los diferentes atributos en cada dependencia, con se puede observar a continuación, en los cálculos obtenidos.

CÁLCULO Y VALORACION DE LA PERCEPCION DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO POR ATRIBUTO, DEPENDENCIA Y GENERAL



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

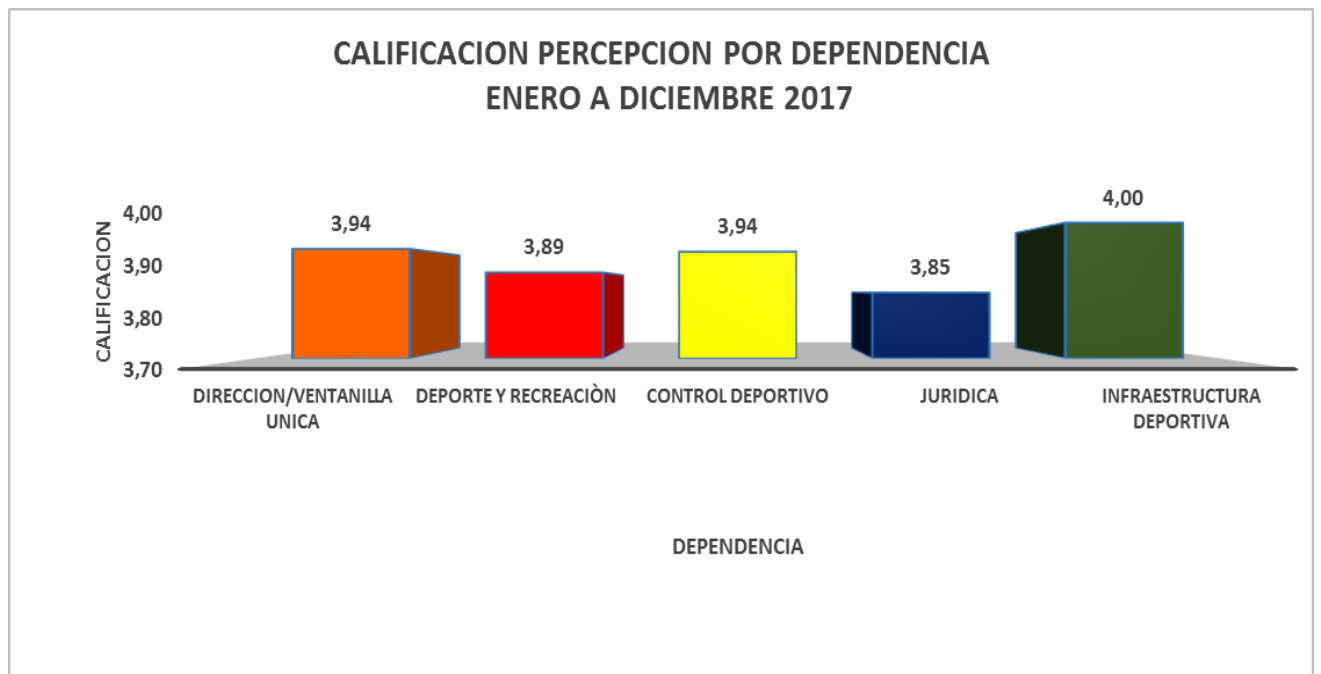
INFORMES GESTIÓN DE CALIDAD

F: 17.PO.GSI

Versión: 0.5

Fecha: 21.03.17

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	249	3,92	3,94	3,94	3,97	3,94	ADECUADO	3,92
Deporte y Recreacion	182	3,91	3,89	3,85	3,91	3,89	ADECUADO	
Control Deportivo	93	3,92	3,93	3,95	3,94	3,94	ADECUADO	
Juridica	78	3,85	3,79	3,91	3,83	3,85	ADECUADO	
Infraestructura Deportiva	22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	SOBRESALIENTE	
CALIFICACION POR ATRIBUTO		3,92	3,91	3,93	3,93	3,92		



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

Producto de los resultados de la evaluación de la percepción de la satisfacción del cliente realizada en las encuestas aplicadas, se concluye que la dependencia con la mejor calificación en la relación a la percepción alcanzada corresponde al proceso de **INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA** que obtuvo una calificación de **4.0** con valoración de **SOBRESALIENTE**; 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:



Los atributos con mayor calificación en relación a la conformidad del servicio prestado a la comunidad, corresponden a la **INFORMACION RECIBIDA Y SATISFACCION DEL SERVICIO**, que obtuvo un resultado de **3.93** con valoración de **ADECUADO**, y el de menor calificación es el atributo de **COMUNICACIÓN RECIBIDA** que logro un 3,91 de resultado, el cual también se encuentra en un nivel **ADECUADO** al igual que los demás atributos.

	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 COMPARATIVO VIGENCIAS 2017-2016

En la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario se logró evidenciar una disminución en la vigencia de **996** en el año 2016 a **624** para el año 2017; disminuyendo significativamente en **372** usuarios la implementación de la herramienta en mención así como las dependencias evaluadas.

Con relación a la percepción por dependencia, se logra evidenciar la notable disminución de 372 encuestas sin implementar con respecto a la vigencia anterior; obteniendo una calificación en el año 2016 y 2017 de **3.92**, manteniendo la misma valoración, destacando la dependencia o proceso de **INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA** con la mejor calificación, logrando su evaluación en el nivel **SOBRESALIENTE**.

El atributo con mayor calificación en relación a la percepción del trato recibido es el de **SATISFACCION DEL SERVICIO** manteniendo el resultado de **3.96** en el año 2016 a **3.93** para el año 2017, junto al atributo de **INFORMACION RECIBIDA**, pero con una leve disminución numérica en el segundo decimal con diferencia de (0.03) con valoración de **ADECUADO**, y el de menor calificación corresponde a **COMUNICACIÓN RECIBIDA** que de igual forma se mantuvo en la evaluación de **3.92** en el año 2016 a **3.91** para el año 2017, resultado que continua destacándose en un nivel de **ADECUADO**.


MAURICIO EDUARDO MERCADO ZAMBRANO.
ASESOR 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