



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: 27 Febrero 2019

Ciudad: Barrancabermeja

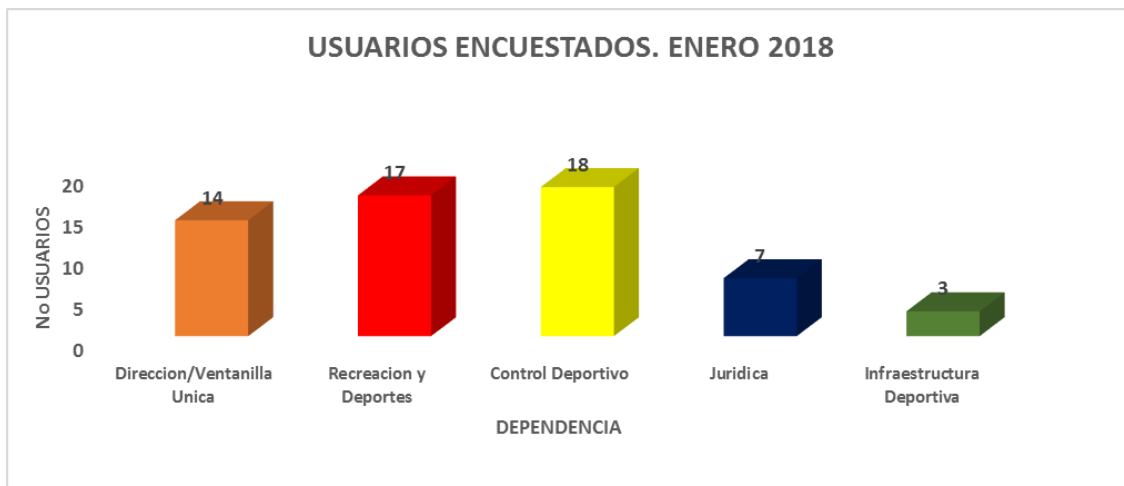
Informe de: Informe General Satisfacción y Percepción del Usuario año 2018

Dependencia Productora: Gestión de Calidad

Presentado a : Dirección General

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO ENERO 2018.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. ENERO 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	14
Recreacion y Deportes	17
Control Deportivo	18
Juridica	7
Infraestructura Deportiva	3
TOTAL USUARIOS	59



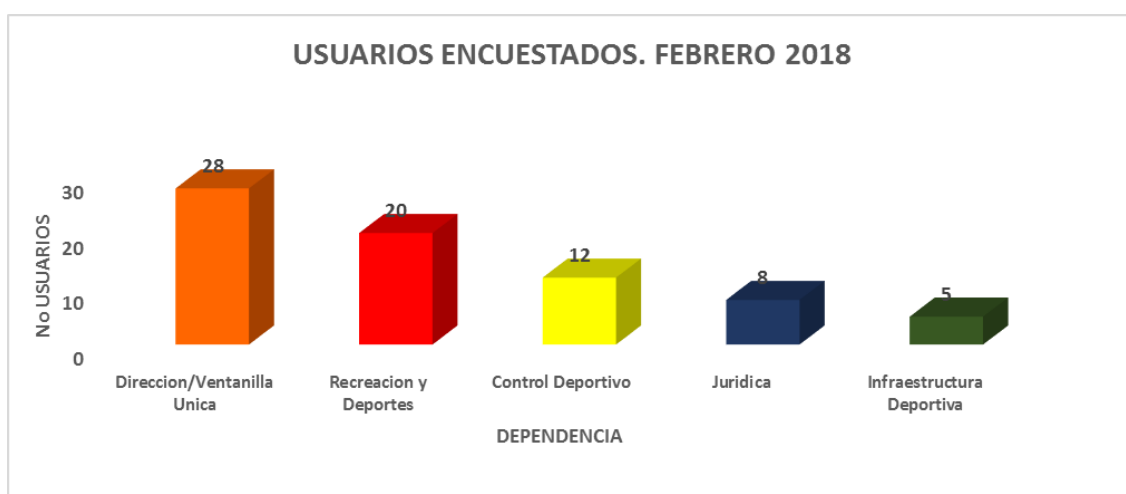
ANALISIS DE DATOS: En el mes de Enero se observa un total de **59** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Control Deportivo** con un total de **18** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con tres (**3**) encuestas.

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. FEBRERO 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. FEBRERO 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	28
Recreación y Deporte	20
Control Deportivo	12
Jurídica	8
Infraestructura Deportiva	5
TOTAL USUARIOS	73

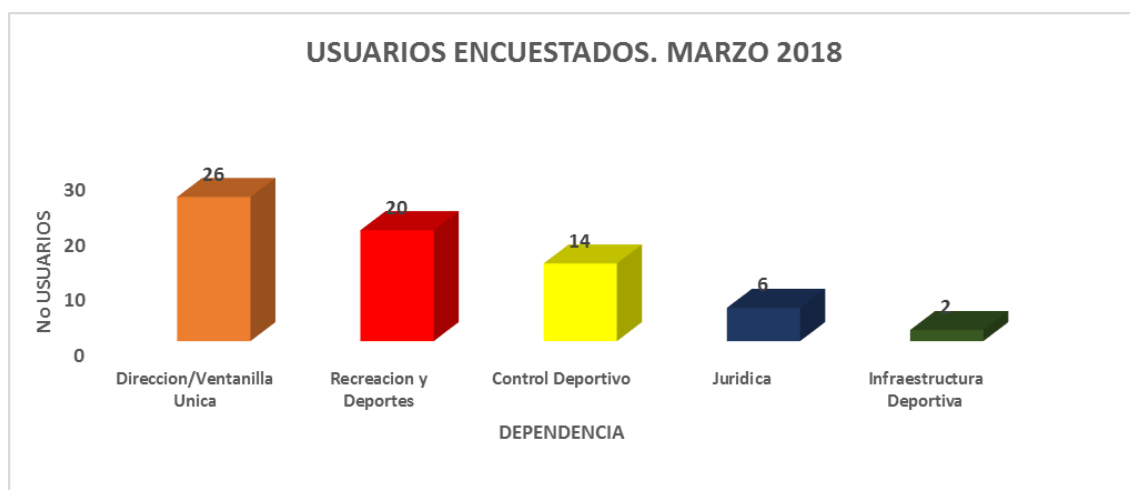


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Febrero se observa un total de **73** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única** con un total de **28** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **5** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. MARZO 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. MARZO 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Única	26
Recreación y Deporte	20
Control Deportivo	14
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	2
TOTAL USUARIOS	68

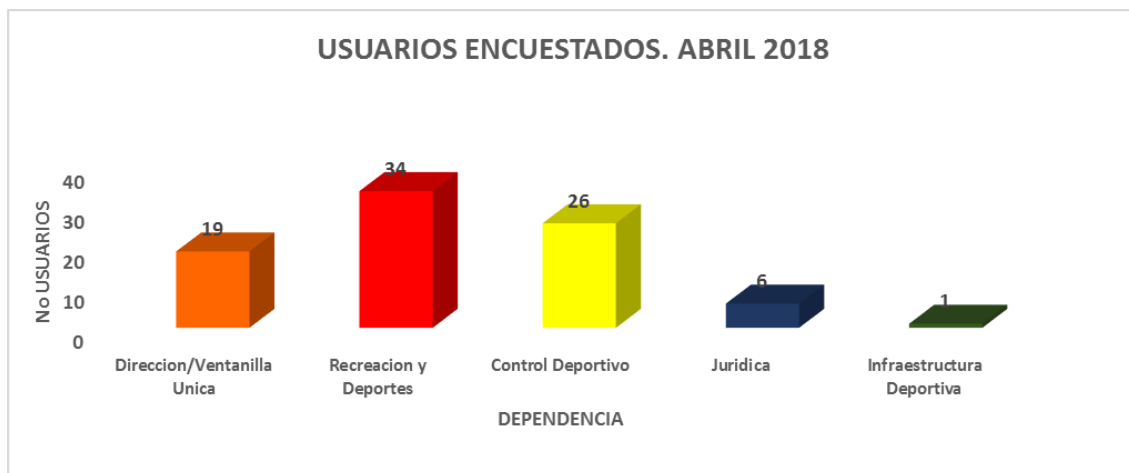


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Marzo se observa un total de **68** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única** con un total de **26** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **2** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO. ABRIL 2018.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. ABRIL 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	19
Recreacion y Deporte	34
Control Deportivo	26
Juridica	6
Infraestructura Deportiva	1
TOTAL USUARIOS	86

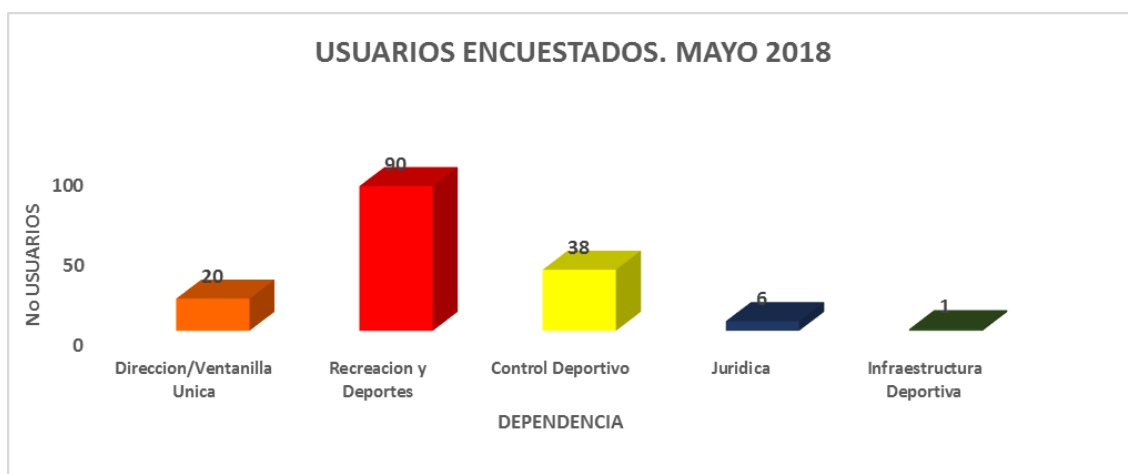


ANALISIS DE DATOS: En el mes de Abril se observa un total de **86** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **34** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **1** encuesta.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. MAYO 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. MAYO 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	20
Recreación y Deporte	90
Control Deportivo	38
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	1
TOTAL USUARIOS	155

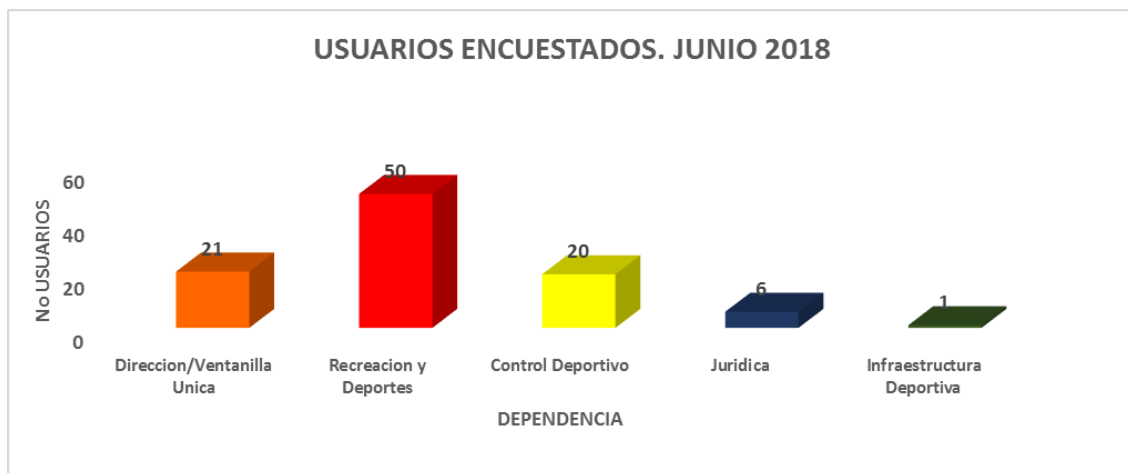


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Mayo se observa un total de **155** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **90** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **1** encuesta.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. JUNIO 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. JUNIO 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	21
Recreación y Deporte	50
Control Deportivo	20
Jurídica	6
Infraestructura Deportiva	1
TOTAL USUARIOS	98

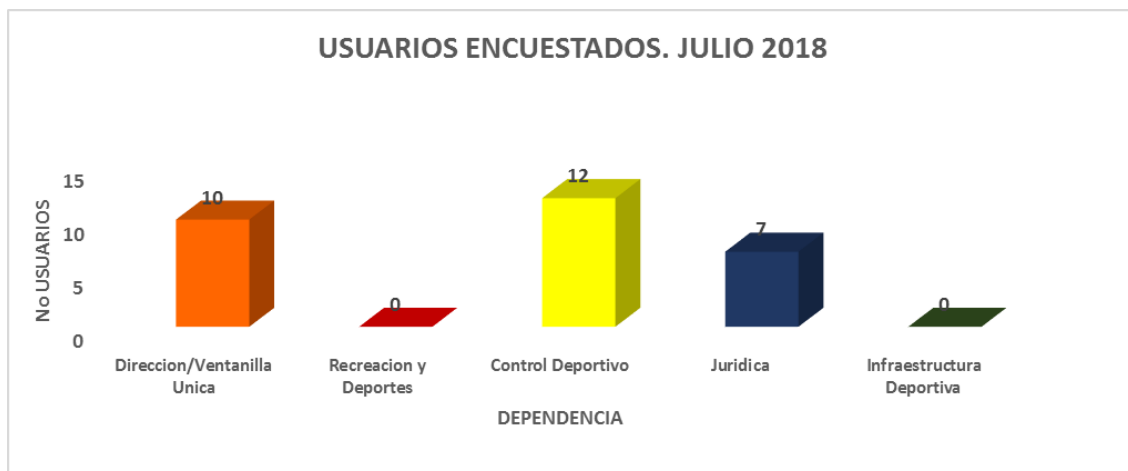


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Junio se observa un total de **98** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **50** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **1** encuesta.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO. JULIO 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. JULIO 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	10
Recreacion y Deporte	0
Control Deportivo	12
Juridica	7
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	29



ANALISIS DE DATOS: En el mes de Julio se observa un total de **29** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Control Deportivo** con un total de **12** personas y los procesos de **Recreación y Deportes** e **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **cero (0)** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. AGOSTO 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. AGOSTO 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	9
Recreación y Deporte	0
Control Deportivo	12
Jurídica	5
Infraestructura Deportiva	4
TOTAL USUARIOS	30

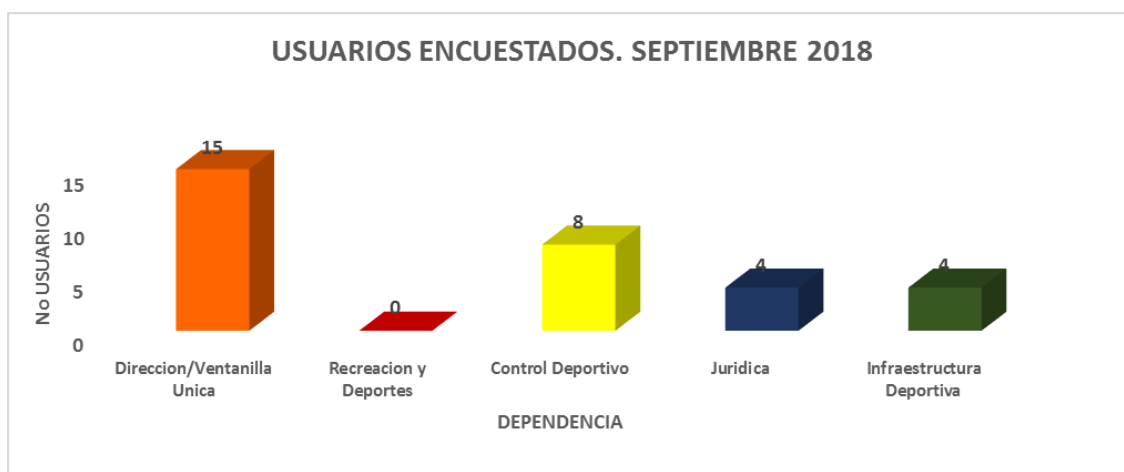


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Agosto se observa un total de **30** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Control Deportivo** con un total de **12** personas y el proceso de **Recreación y Deportes** el de menor atención con **Cero (0)** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO. SEPTIEMBRE 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. SEPTIEMBRE 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	15
Recreacion y Deporte	0
Control Deportivo	8
Juridica	4
Infraestructura Deportiva	4
TOTAL USUARIOS	31

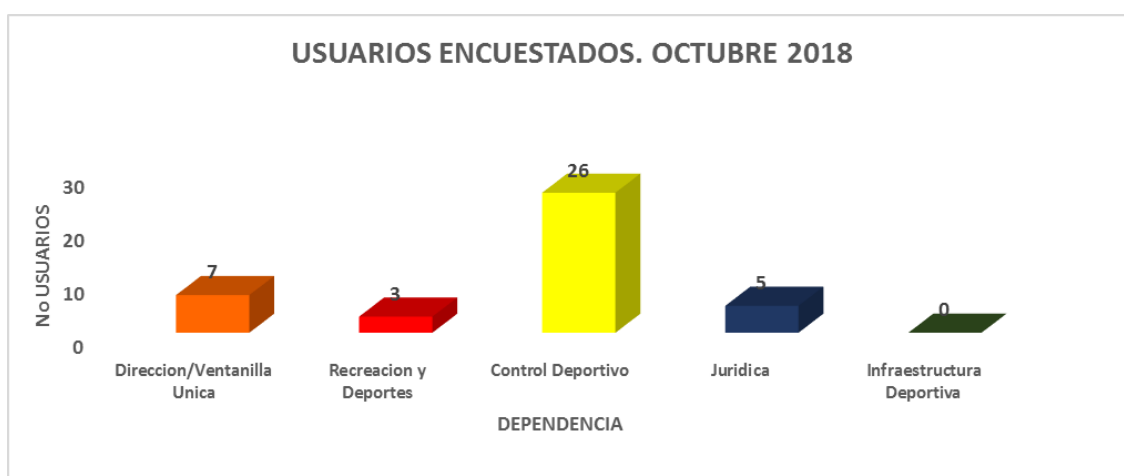


ANALISIS DE DATOS: En el mes de Septiembre se observa un total de **31** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Dirección/Ventanilla Única** con un total de **15** personas y el proceso de **Recreación y Deportes** el de menor atención con **Cero (0)** encuestas.

NOTA: Es importante aclarar que durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2018, se redujo notablemente el flujo de Evaluaciones de Satisfacción del Usuario debido a que el instituto se encontraba sin actividades deportivas y Recreativas para la comunidad por motivos ajenos a la administración del INDERBA. Por tal razón la dependencia dio total apoyo a Control deportivo que hace parte del proceso en sus actividades misionales, siendo esta una de las áreas con calificación destacada.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. OCTUBRE 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. OCTUBRE 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	7
Recreación y Deporte	3
Control Deportivo	26
Jurídica	5
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	41

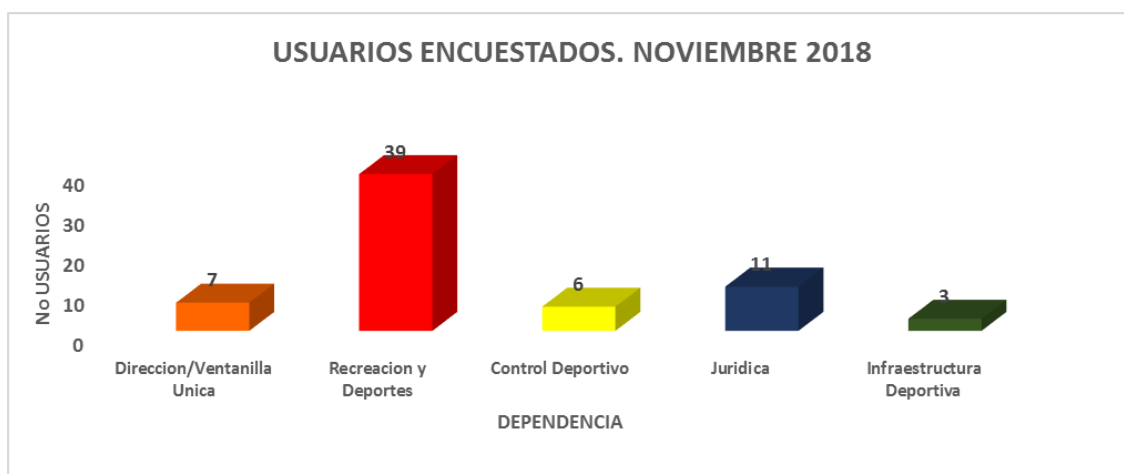


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Octubre se observa un total de **41** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Control Deportivo** con un total de **26** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **Cero (0)** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. NOVIEMBRE 2018

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIO. NOVIEMBRE 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Dirección/Ventanilla Unica	7
Recreación y Deporte	39
Control Deportivo	6
Jurídica	11
Infraestructura Deportiva	3
TOTAL USUARIOS	66

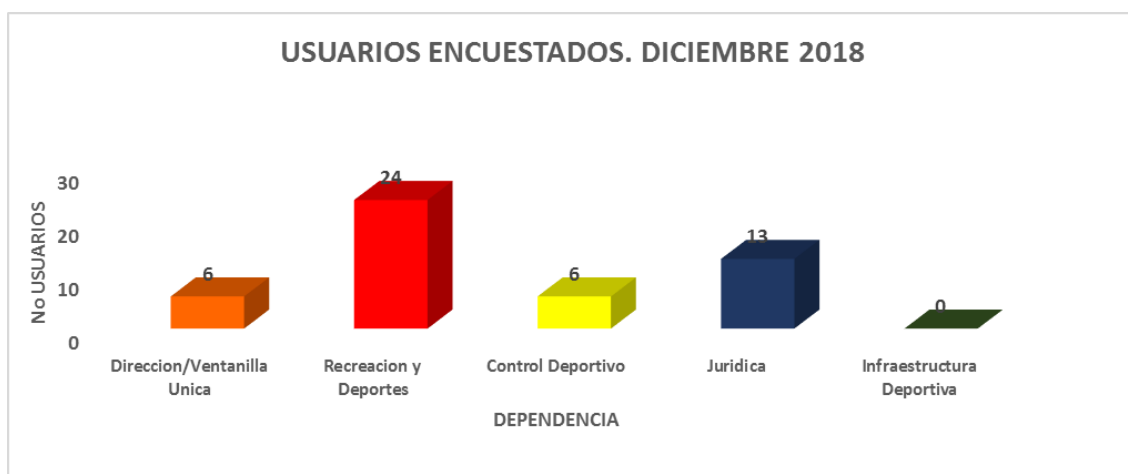


ANÁLISIS DE DATOS: En el mes de Noviembre se observa un total de **66** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **39** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **3** encuestas.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO. DICIEMBRE 2018.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIO. DICIEMBRE 2018	
DEPENDENCIA	No DE USUARIOS ENCUESTADOS
Direccion/Ventanilla Unica	6
Recreacion y Deporte	24
Control Deportivo	6
Juridica	13
Infraestructura Deportiva	0
TOTAL USUARIOS	49

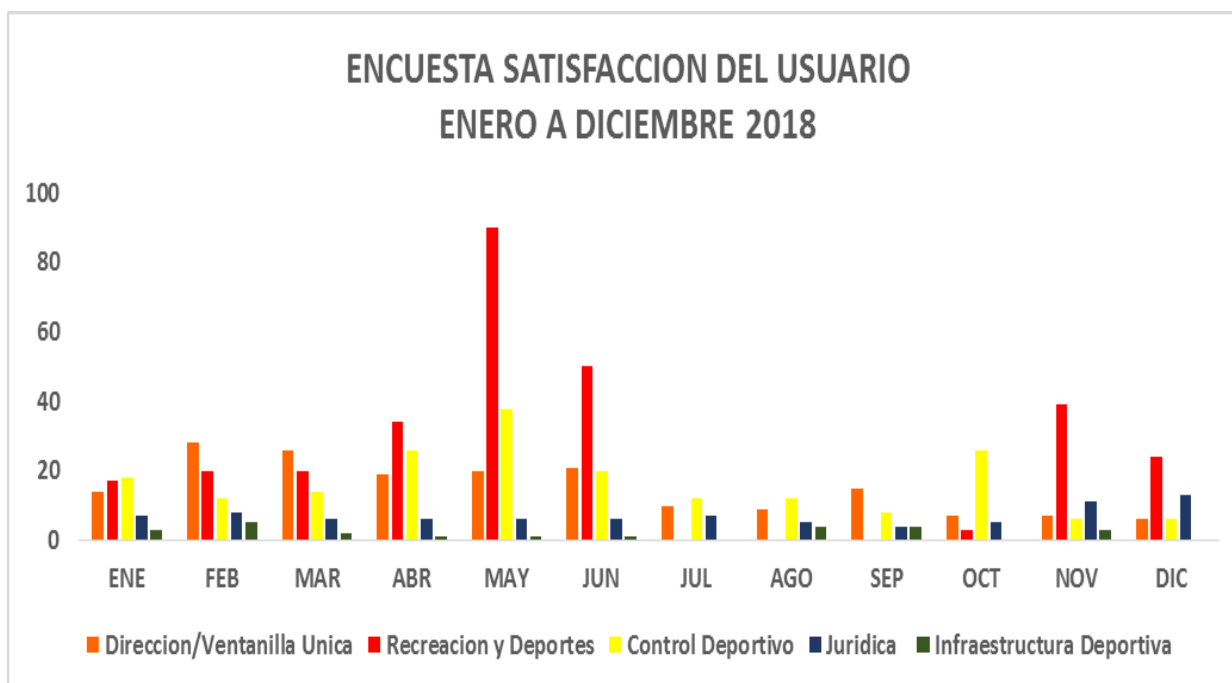


ANALISIS DE DATOS: En el mes de Diciembre se observa un total de **49** personas encuestadas; de igual forma se evidencia que el proceso con mayor población atendida la representa **Recreación y Deportes** con un total de **24** personas y el proceso de **Infraestructura deportiva** el de menor atención con **0** encuestas.

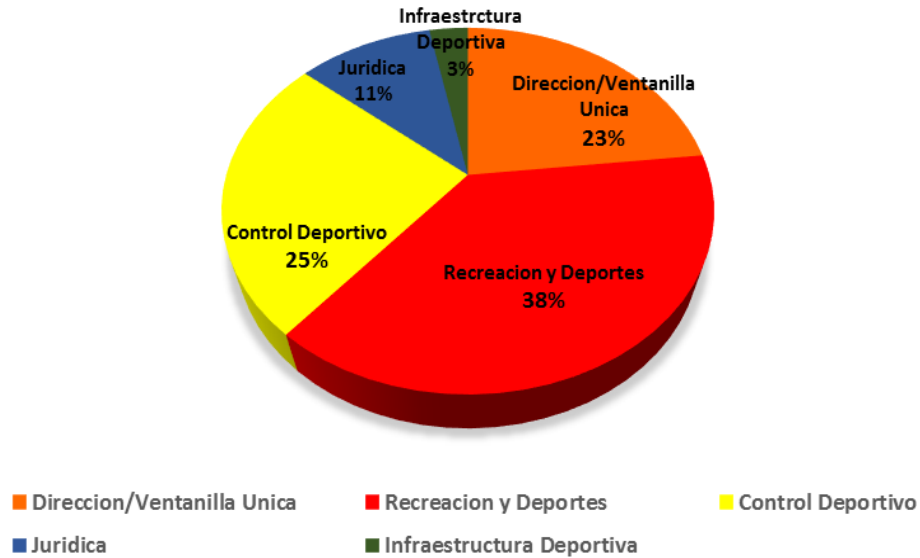


**EVALUACION GENERAL SATISFACCION DEL USUARIO
ENERO A DICIEMBRE 2018.**

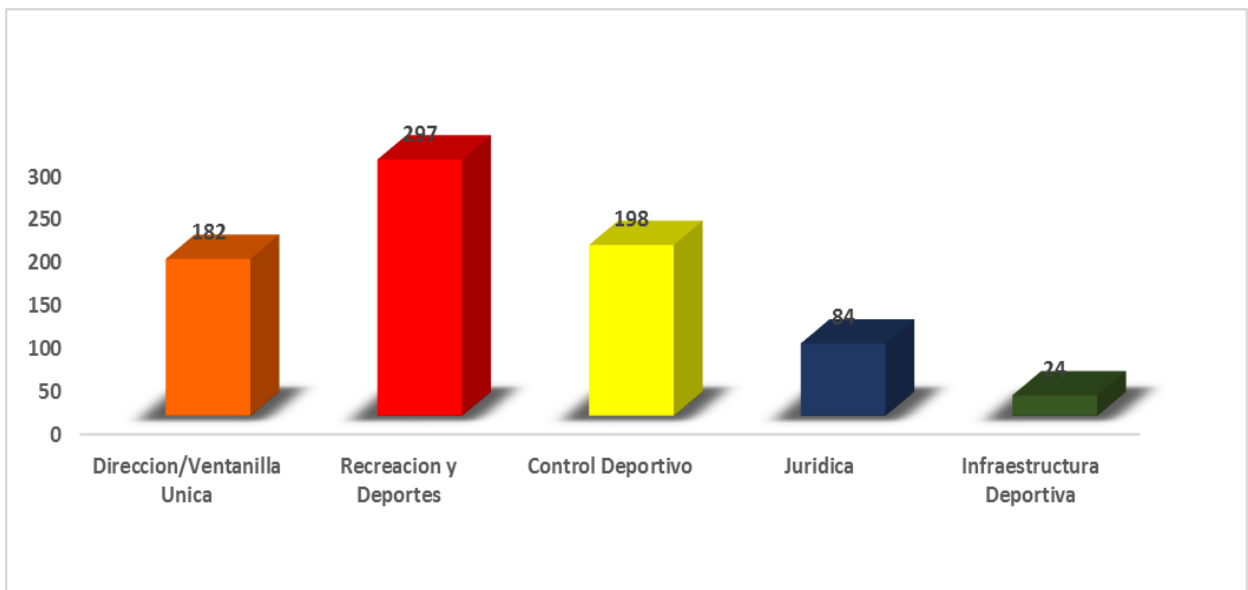
ENCUESTAS SATISFACCION DEL USUARIO 2018														
DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Direccion/Ventanilla Unica	14	28	26	19	20	21	10	9	15	7	7	6	182	23,2%
Recreacion y Deportes	17	20	20	34	90	50	0	0	0	3	39	24	297	37,8%
Control Deportivo	18	12	14	26	38	20	12	12	8	26	6	6	198	25,2%
Juridica	7	8	6	6	6	6	7	5	4	5	11	13	84	10,7%
Infraestructura Deportiva	3	5	2	1	1	1	0	4	4	0	3	0	24	3,1%
TOTAL	59	73	68	86	155	98	29	30	31	41	66	49	785	100,0%



**EVALUACION ESTADISTICA-ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO
ENERO A DICIEMBRE 2018**



**RESULTADO APLICADO POR DEPENDENCIAS
ENERO A DICIEMBRE 2018.**









Según la evaluación realizada producto de las encuestas aplicadas en las diferentes dependencias o procesos institucionales, se logra observar un total de 785 encuestas aplicadas, las cuales soportan y logran evidenciar que la dependencia o proceso con mayor evaluación aplicada es **RECREACION Y DEPORTES** con un total de **297** encuestas realizadas, y la dependencia o proceso con menor evaluación aplicada es la de **INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA** con un total de **24** encuestas realizadas.

RESULTADO DE LA PERCEPCION ENERO- DICIEMBRE 2018.

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.

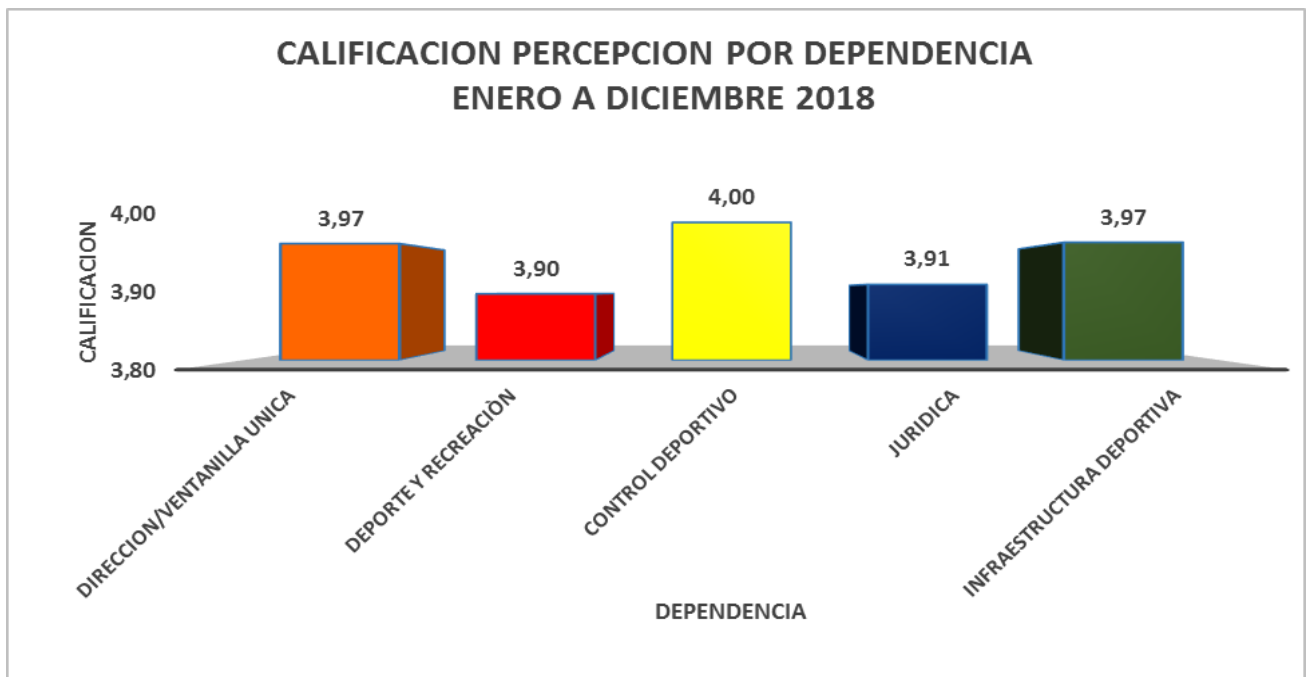
RANGOS DE EVALUACION DE LA PERCEPCION		
1.0 - 1.9	INACEPTABLE	
2.0 - 2.9	DEFICIENTE	
3.0 - 3.9	ADECUADO	
4.0	SOBRESALIENTE	

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

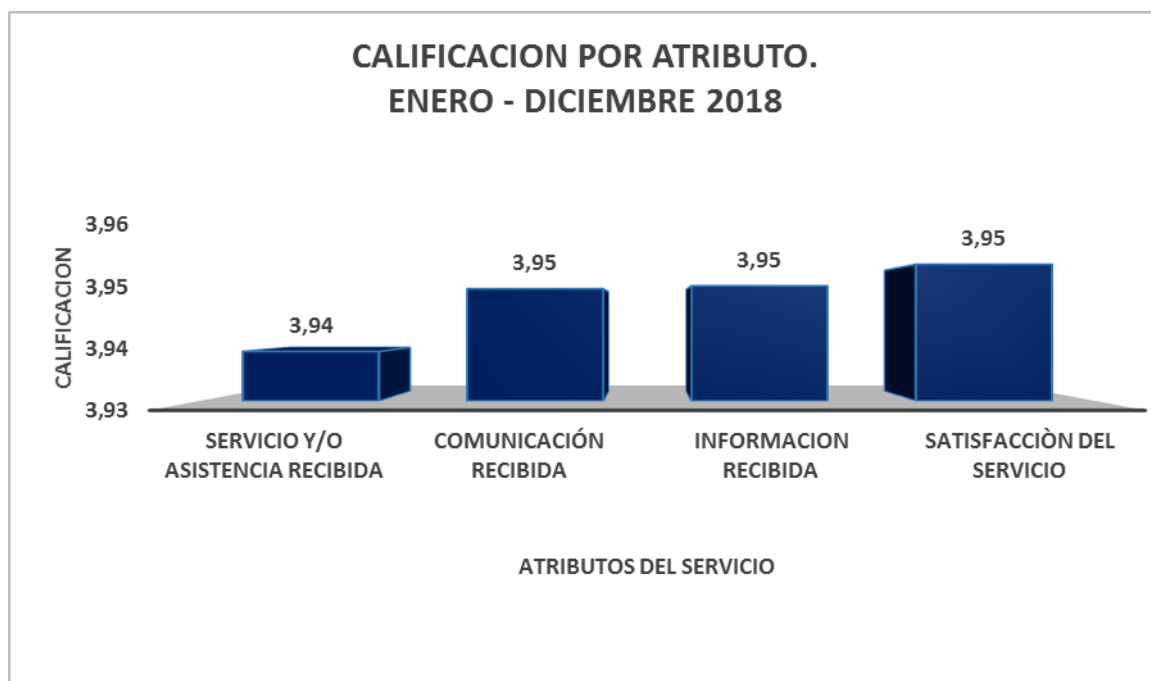
DEPENDENCIA	EVALUACIONES APLICADAS	RESULTADO DE LA PERCEPCION				CALIFICACION SATISFACCION DE LA DEPENDENCIA		SATISFACCION GENERAL
		SERVICIO Y ASISTENCIA RECIBIDA	COMUNICACIÓN RECIBIDA	INFORMACION RECIBIDA	SATISFACCION DEL SERVICIO	CALIFICACION DEPENDENCIA	CATEGORIA	
Direccion-Ventanilla unica	182	3,96	3,97	3,97	3,98	3,97	ADECUADO	3,95
Deporte y Recreacion	297	3,90	3,91	3,87	3,91	3,90	ADECUADO	
Control Deportivo	198	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	ADECUADO	
Juridica	84	3,88	3,89	3,93	3,93	3,91	ADECUADO	
Infraestructura Deportiva	24	3,96	3,98	3,98	3,96	3,97	SOBRESALIENTE	
CALIFICACION POR ATRIBUTO		3,94	3,95	3,95	3,95	3,95		






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 **CONTROL DEPORTIVO** 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 **COMUNICACIÓN RECIBIDA, INFORMACION RECIBIDA Y SATISFACCION DEL SERVICIO**, que obtuvo un resultado de **3.95** con valoración de **ADECUADO**, y el de menor calificación es el atributo de **SERVICIO Y/O ASISTENCIA RECIBIDA** que logro un **3,94** 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 2017-2018

En la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario se logró evidenciar un aumento considerable en la vigencia de **624** en el año 2017 a **785** para el año 2018; aumentando significativamente en **161** usuarios la implementación de la herramienta en mención así como las dependencias evaluadas.

Con relación a la percepción por dependencia, se logra evidenciar el notable aumento de 161 encuestas implementada con respecto a la vigencia anterior; obteniendo una calificación en el año 2017 de 3,92 y 2018 de **3.95**, mejorando la valoración, destacando la dependencia o proceso de **CONTROL DEPORTIVO** con la mejor calificación, logrando su evaluación en el nivel **SOBRESALIENTE**.

Los atributos con mayor calificación en relación a la percepción del trato recibido son **COMUNICACIÓN RECIBIDA, INFORMACION RECIBIDA Y SATISFACCION RECIBIDA** Mejorando el resultado de **3.92** promedio en el año 2017 a **3.95** para el año 2018, con valoración de **ADECUADO**, y el de menor calificación corresponde a **SERVICIO Y/O ASISTENCIA RECIBIDA** con resultado en la evaluación de **3.92** en el año 2017 a **3.94** para el año 2018, 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