



## Medición de la satisfacción en los grupos de valor 2018

### Usuarios de las disciplinas deportivas, de actividad física y ludotecas Misionales y Priorización Participativa del Presupuesto, P.P.P.

Para el Índer Envigado, la encuesta para la medición de la satisfacción en los grupos de valor, es una herramienta de información cuantitativa y cualitativa que permite determinar el grado de satisfacción frente al servicio y relaciones, así como para entender las necesidades y áreas que requieren intervención, a través de la fusión de músculo y alma, lo que posibilita la transformación personal y social con la formación de triunfadores de vida.

De igual manera, los resultantes constituyen una pieza clave para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo; así como para la implementación de acciones de mejora, tendientes a generar mayor valor público e incrementar el grado de satisfacción.

#### Ficha técnica

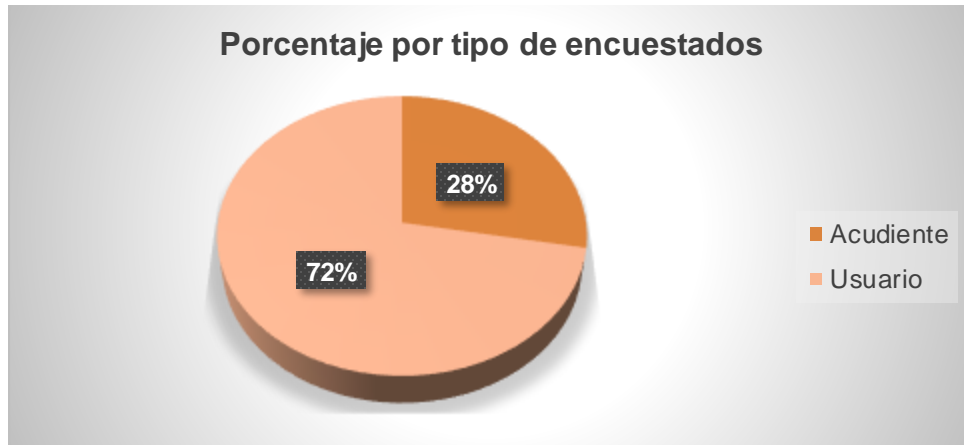
<b>Objetivo</b>	Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de valor con relación a los servicios prestados en y/o por el Índer Envigado y a las relaciones establecidas.
<b>Unidad de Muestreo</b>	Usuarios de catorce (14) años en adelante y acudientes de menores.
<b>Tipo de Encuesta</b>	Encuesta personal, de pregunta cerrada, de selección múltiple, con espacio para agregar observaciones.
<b>Sitio de Encuesta</b>	Sedes del Índer Envigado, placas y escenarios deportivos y recreativos ubicados en barrios y sectores de las zonas: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del municipio de Envigado.
<b>Muestreo</b>	Aleatorio y proporcional por usuarios en cada programa y actividad.
<b>Descripción de la población</b>	Usuarios del Índer Envigado o acudientes, ubicados en las diferentes zonas del municipio de Envigado, tanto urbana como rural y de los distintos estratos socioeconómicos.
<b>Población</b>	40.253 Misional: 24.249 y P.P.P.: 16.004
<b>Muestra</b>	602

A continuación, se registran los resultados de la aplicación de las encuestas a los usuarios de las disciplinas deportivas, de actividad física y ludotecas en el año 2019, de acuerdo a la muestra definida para ello; relacionando uno a uno los aspectos que fueron tenidos en cuenta en la herramienta.



## 1. Rol del encuestado

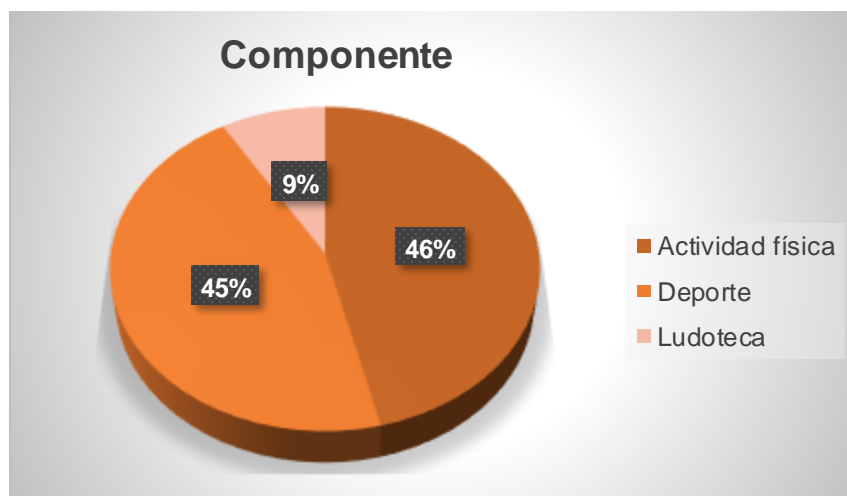
Encuestado	Cantidad	%
Acudiente	171	28%
Usuario	431	72%
<b>Total</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>



De acuerdo a la información anterior, se puede observar que la mayoría de los encuestados (72%) fueron usuarios y el 28% acudientes. Lo que permite tener mejor percepción sobre las respuestas en razón que son las personas que reciben de manera directa los servicios.

## 2. Encuestados por componente

Componente	Cantidad	%
Actividad física	278	46%
Deporte	272	45%
Ludoteca	52	9%
<b>Total general</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>

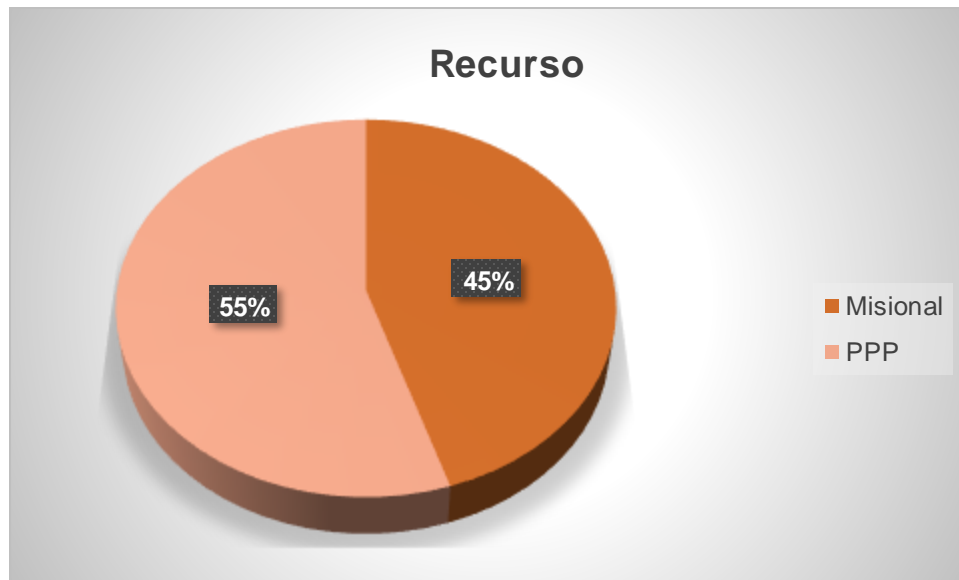


Los encuestados de los componentes de actividad física y deporte, representan el 91% de la muestra, correspondiéndole el 46% a actividad física y el 45% a deporte. Por su parte, las encuestas aplicadas en las ludotecas, representan el 9%.



### 3. Encuestados por fuente del recurso

Recurso	Cantidad	%
Misional	271	45%
Priorización Participativa del Presupuesto, P.P.P.	331	55%
<b>Total general</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>



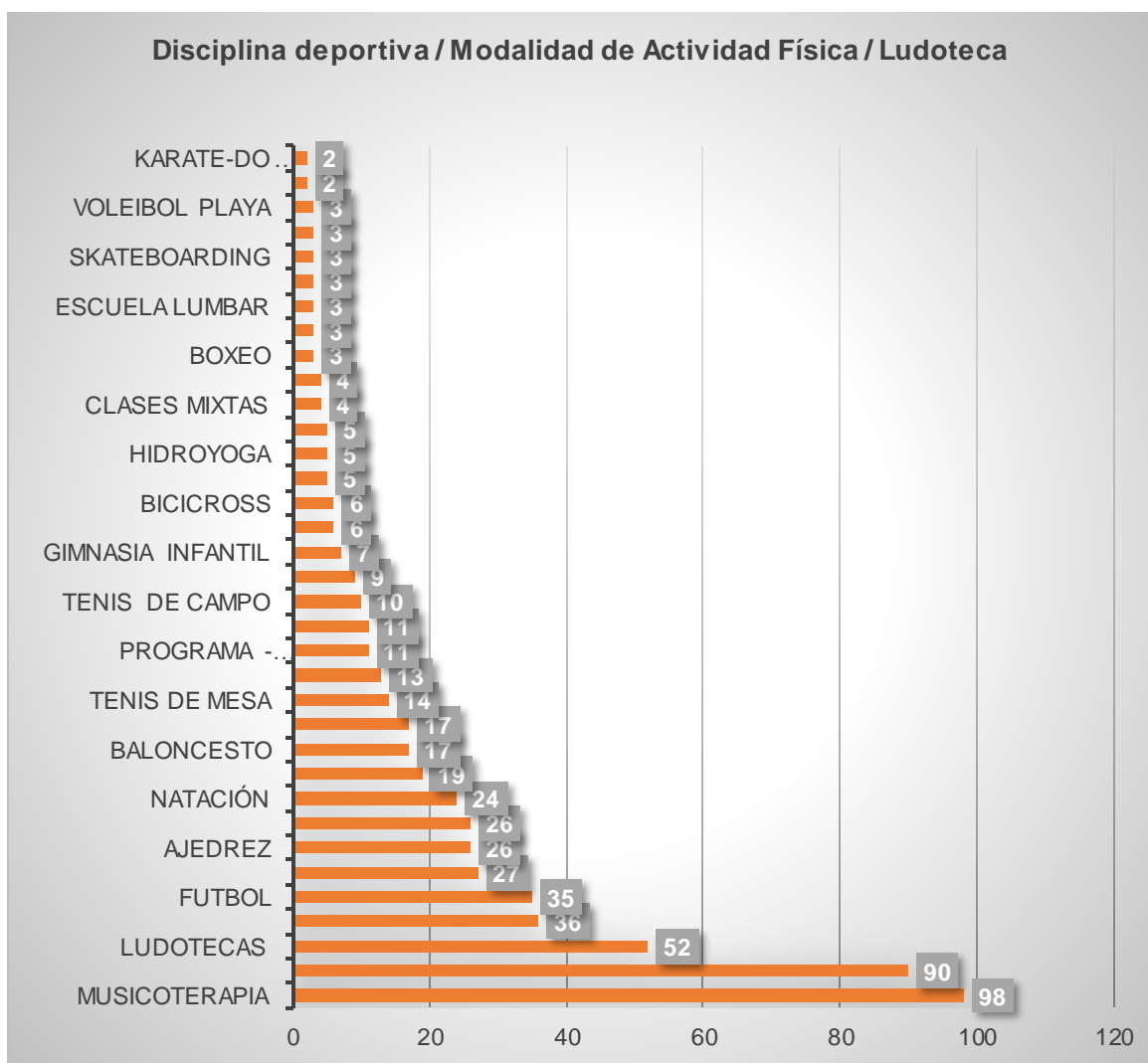
Analizando la distribución de la muestra, de acuerdo a la fuente del recurso, se observa que el 55% de las encuestas aplicadas corresponden a los usuarios de los proyectos que se ejecutan con recursos de la Priorización Participativa del Presupuesto el 45% restante a los de la oferta misional.

### Participación de la muestra por disciplina, modalidad y actividad

No.	Disciplina deportiva / Modalidad de Actividad Física / Ludoteca:	Cantidad	%
1	Musicoterapia	98	16,3%
2	Gimnasio Polideportivo	90	15,0%
3	Ludotecas	52	8,6%
4	Hidroaeróbicos	36	6,0%
5	Futbol	35	5,8%
6	Yoga	27	4,5%
7	Ajedrez	26	4,3%
8	Futbol de salón	26	4,3%
9	Natación	24	4,0%
10	Voleibol piso	19	3,2%
11	Baloncesto	17	2,8%
12	Spinning	17	2,8%
13	Tenis de mesa	14	2,3%
14	Taekwondo	13	2,2%
15	Programa - centro de iniciación deportiva	11	1,8%
16	Rumba	11	1,8%
17	Tenis de campo	10	1,7%
18	Gimnasio comunitario – al aire libre	9	1,5%
19	Gimnasia infantil	7	1,2%
20	Badminton	6	1,0%
21	Bicicross	6	1,0%
22	Béisbol	5	0,8%



No.	Disciplina deportiva / Modalidad de Actividad Física / Ludoteca:	Cantidad	%
23	Hidroyoga	5	0,8%
24	Porrismo	5	0,8%
25	Clases mixtas	4	0,7%
26	Judo	4	0,7%
27	Boxeo	3	0,5%
28	Discapacidad	3	0,5%
29	Escuela lumbar	3	0,5%
30	Halterofilia (levantamiento de pesas)	3	0,5%
31	Skateboarding	3	0,5%
32	Softbol	3	0,5%
33	Voleibol playa	3	0,5%
34	Circuito - tonificación	2	0,3%
35	Karate-do (entrenarte)	2	0,3%
<b>Total general</b>		<b>602</b>	<b>100%</b>



En la tabla anterior, se observa la distribución de la muestra en cada una de las disciplinas deportivas, modalidades de actividad física y ludotecas, que hacen parte constitutiva de la oferta institucional del Índer Envigado.



## 4. Difusión

### A. ¿Cómo se enteró del programa?

Medio	Cantidad	%
Voz a Voz	431	71,6%
Atención al Usuario	110	18,3%
Piezas Publicitarias	27	4,5%
Página Web	9	1,5%
Redes Sociales	5	0,8%
Soy usuario recurrente	4	0,7%
<b>Total general</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>



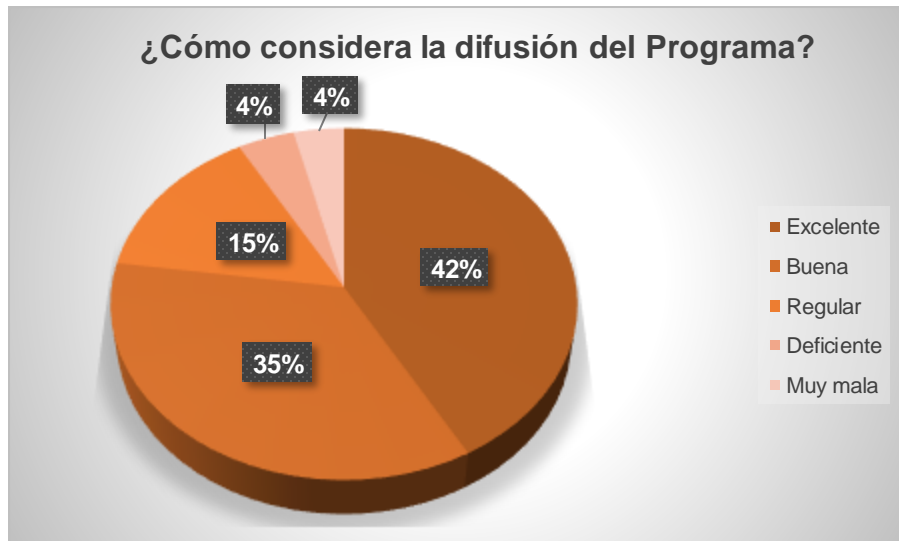
De acuerdo a la información anterior, se puede concluir que la voz a voz es la herramienta más eficaz de difusión, al encontrar el 73% de los encuestados se enteraron de los programas de esta manera, seguida de la atención al usuario (19%). El 8% restante corresponde a otros ítems no definidos en la herramienta, así como a los de piezas publicitarias, página web, redes sociales y otras como ser un usuario recurrente de los servicios del Inder Envigado.

Otras formas de enterarse de los programas
Convenio
Por medio del colegio
Desde el Parque Recreativo
Por los Profesores
Pasaba por el lugar
Vive en el sector
Presupuesto participativo
<b>Total general</b>

### ¿Cómo considera la difusión del programa?

Ítems	Cantidad	%
Excelente	252	42%
Buena	213	35%
Regular	88	15%
Deficiente	26	4%
Muy mala	23	4%
<b>Total general</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>



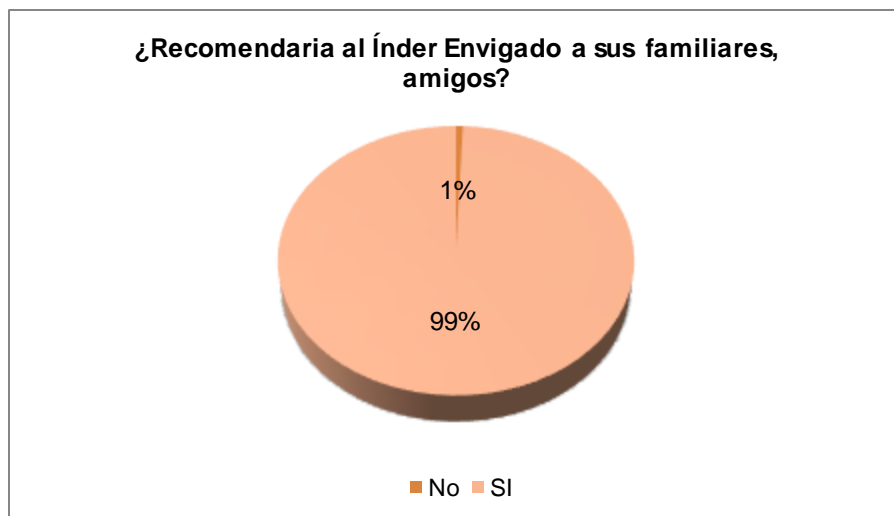


De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que las herramientas implementadas para la difusión de los programas y actividades son recibidas con aceptación, al contar con una valoración entre excelente y buena por alrededor del 77%.

## 5. Fidelización

**¿Recomendaría al Índer Envigado a sus familiares y amigos, entre otros?**

Recomendaría	Cantidad
SI	596
No	6
<b>Total general</b>	<b>602</b>



De acuerdo a los datos reportados por los encuestados, se puede concluir que el Índer Envigado goza de buen prestigio, al encontrar que el 99% de ellos recomendaría al Índer Envigado a sus familiares y amigos, entre otros.



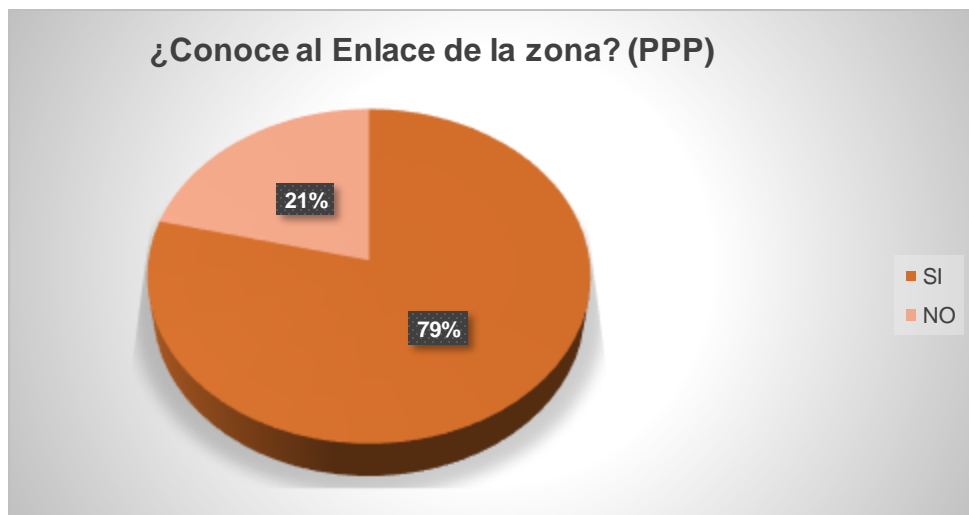
## 6. Talento humano

Esta información sólo aplica para los Proyectos que se ejecutan con recursos de la Priorización Participativa del Presupuesto, P.P.P.

### Enlaces de los Proyectos que se ejecutan con recursos de P.P.P.

#### ¿Conoce al Enlace de la zona? (PPP)

Pregunta	Si	No
¿Conoce al Enlace de la zona ?(PPP)	220	59



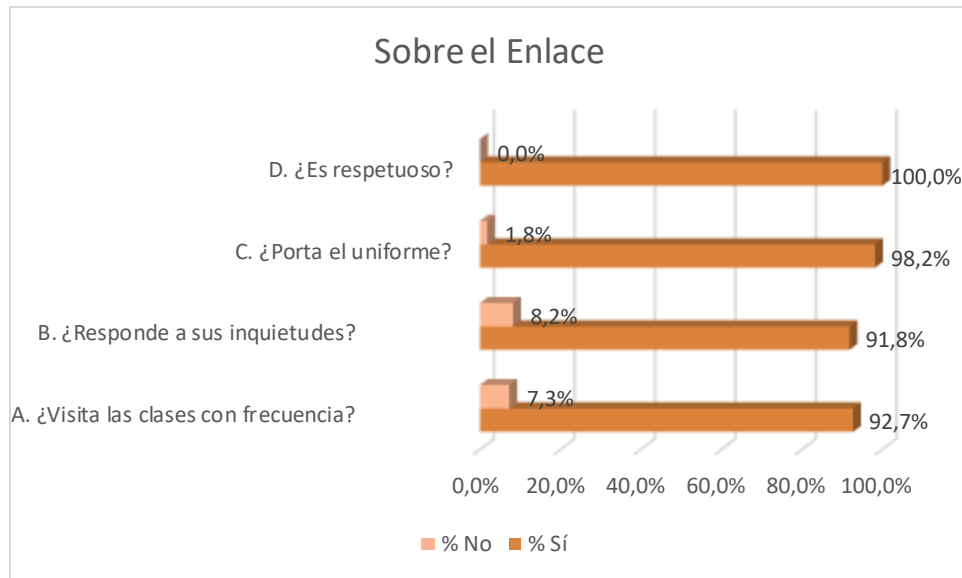
Analizando la información anterior, se concluye que los usuarios encuestados que deben conocer al enlace, en razón a las obligaciones contractuales de estos, respondieron de manera afirmativa, correspondiéndoles el 79%. Por el contrario, un 21% manifiesta no hacerlo. Es por ello importante sensibilizar a los enlaces sobre la importancia de mantener comunicación activa con los usuarios, cuando visita las clases, al ser representantes del Índer Envigado frente a la comunidad.

#### Preguntas sobre el enlace de la zona P.P.P.

Preguntas	SI	No
A. ¿Visita las clases con frecuencia?	204	16
B. ¿Responde a sus inquietudes?	202	18
C. ¿Porta el uniforme?	216	4
D. ¿Es respetuoso?	220	0





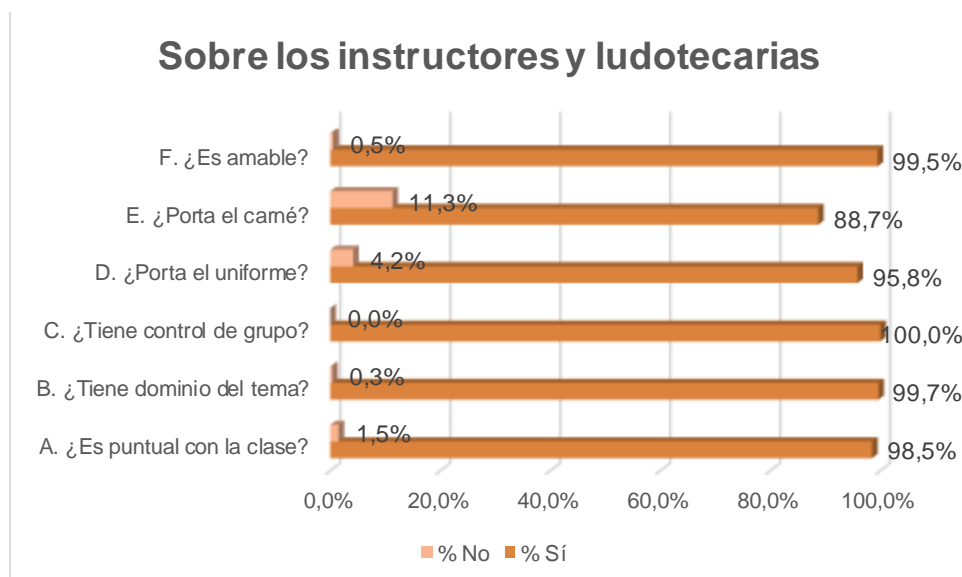


A nivel general, la mayoría de los encuestados califican positivamente a los enlaces sobre aspectos técnicos y relacionales. Sin embargo, se recomienda fortalecer en ellos la capacidad de dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.

**Esta información es general de los proyectos Misionales y de P.P.P.**

### Instructores / Ludotecarias

Ítems	Sí	Sí	No	No	Total
A. ¿Es puntual con la clase?	593	98,5%	9	1,5%	602
B. ¿Tiene dominio del tema?	600	99,7%	2	0,3%	602
C. ¿Tiene control de grupo?	602	100,0%	0	0,0%	602
D. ¿Porta el uniforme?	577	95,8%	25	4,2%	602
E. ¿Porta el carné?	534	88,7%	68	11,3%	602
F. ¿Es amable?	599	99,5%	3	0,5%	602

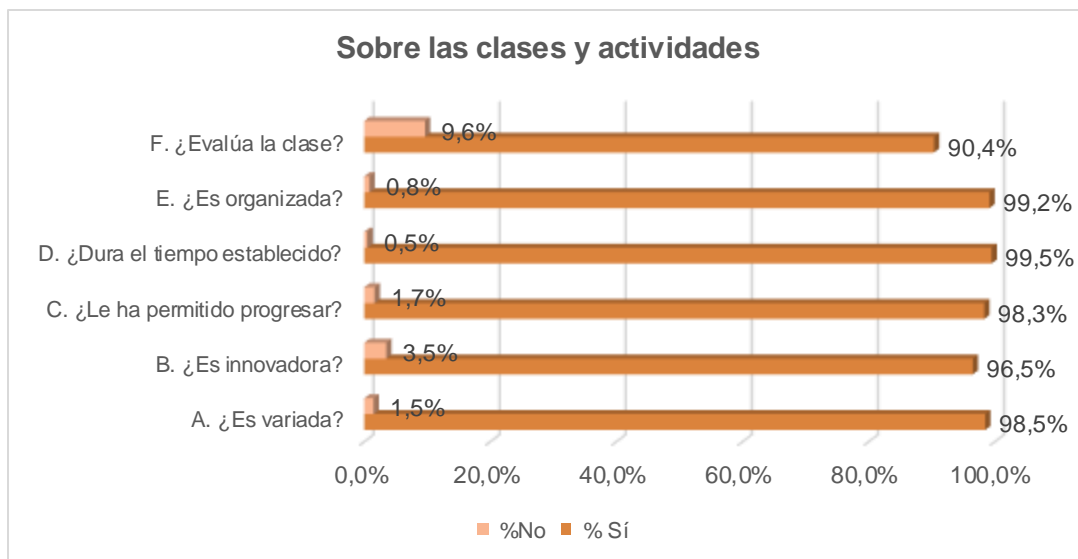


A nivel general, la mayoría de los encuestados califican positivamente a los instructores y/o ludotecarias sobre aspectos técnicos y relacionales. Aunque el porcentaje de los encuestados que responde de manera negativa es menor, se recomienda fortalecer la imagen institucional, a través del uso de los uniformes y/o carnés institucionales.

## 7. Clases / actividades

### Preguntas sobre las clases y actividades

Items	Si	Si	No	No
A. ¿Es variada?	593	98,5%	9	1,5%
B. ¿Es innovadora?	581	96,5%	21	3,5%
C. ¿Le ha permitido progresar?	592	98,3%	10	1,7%
D. ¿Dura el tiempo establecido?	599	99,5%	3	0,5%
E. ¿Es organizada?	597	99,2%	5	0,8%
F. ¿Evalúa la clase?	544	90,4%	58	9,6%



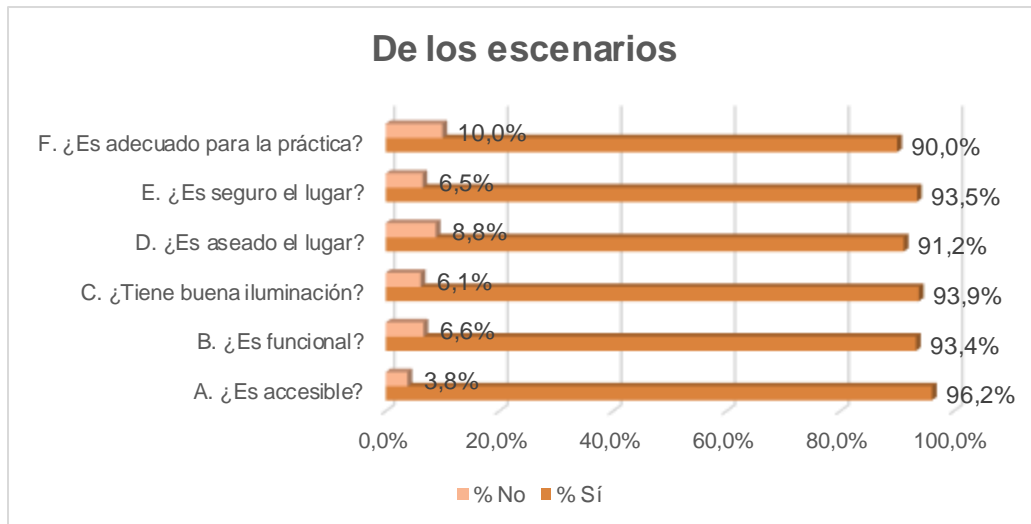
Teniendo en cuenta los aspectos valorados de manera positiva o negativa por los encuestados, en relación a las clases, se puede concluir que estas se llevan de acuerdo a lo planeado que incluye la consecución de los objetivos trazados, que se materializan en la percepción de los usuarios en relación su progreso personal. Sin embargo, se debe fortalecer la evaluación de estas, como herramienta del mejoramiento continuo, satisfacción de usuarios y su fidelización.

## 8. Escenarios

### Con respecto al escenario donde practica la actividad o el deporte.

Items	Si	Si	No	No
A. ¿Es accesible?	579	96,2%	23	3,8%
B. ¿Es funcional?	562	93,4%	40	6,6%
C. ¿Tiene buena iluminación?	565	93,9%	37	6,1%
D. ¿Es aseado el lugar?	549	91,2%	53	8,8%
E. ¿Es seguro el lugar?	563	93,5%	39	6,5%
F. ¿Es adecuado para la práctica?	542	90,0%	60	10,0%



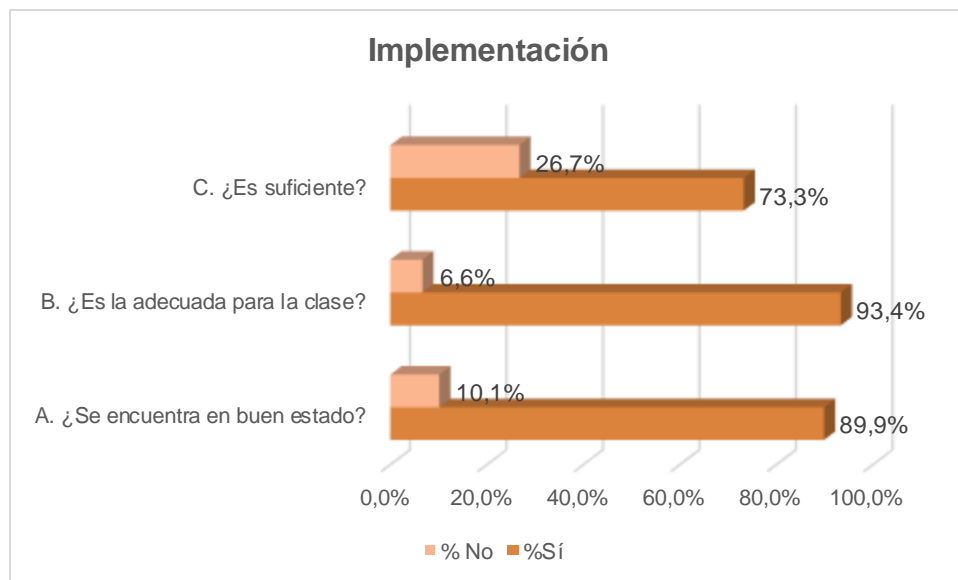


A nivel general, la valoración realizada por los encuestados sobre los escenarios es positiva. Sin embargo, se requiere fortalecer la interoperabilidad para la implementación de acciones de mejora, que incluye un trabajo articulado con la Secretaría de Obras Públicas, Envaseo y la Secretaría de Seguridad y Convivencia.

## 10. Implementación

**Con respecto a la implementación utilizada para la actividad o el deporte**

Ítems	Si	Si	No	No
A. ¿Se encuentra en buen estado?	541	89,9%	61	10,1%
B. ¿Es la adecuada para la clase?	562	93,4%	40	6,6%
C. ¿Es suficiente?	441	73,3%	161	26,7%



Si bien es cierto que la valoración de los encuestados frente a la implementación deportiva y recreativa de las clases es positiva, se hace necesario analizar la posibilidad que esta pueda incrementarse.

