

INFORME

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INDEC 2024–2025

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito analizar los resultados de la Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del Instituto de Deporte y Recreación de Caldas (INDEC), con el fin de evaluar la percepción ciudadana frente a los servicios ofrecidos, la calidad de la atención y las condiciones de los escenarios deportivos.

La información recolectada permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones institucionales en pro del mejoramiento continuo.

2. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

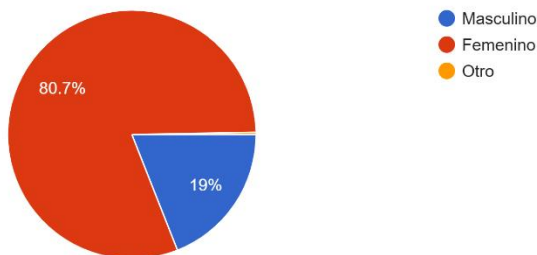
Se obtuvo un total de **347 respuestas**, lo que representa una muestra significativa de los usuarios activos de los servicios del INDEC.

2.1 Género

- Mujeres: 280 (81%)
- Hombres: 66 (19%)
- Otro: 1 (0.3%)

1. ¿Con qué género te identificas?

347 respuestas



Análisis:

Se evidencia una mayor participación femenina, lo cual puede estar asociado a una alta vinculación de mujeres en programas deportivos y de actividad física del municipio.

2.2 Edad

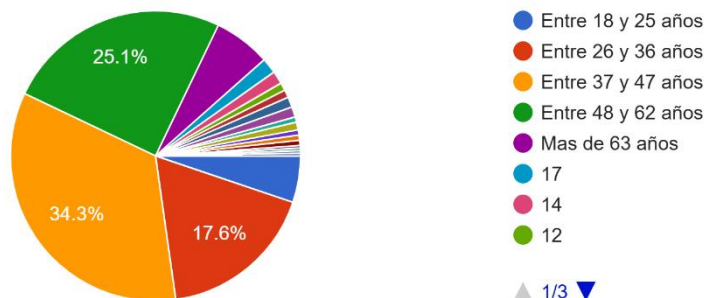
- 37–47 años: 119 (34%)
- 48–62 años: 87 (25%)
- Otros rangos: menor participación

Análisis:

La población predominante corresponde a adultos, lo que indica que los programas del INDEC tienen un fuerte impacto en población económicamente activa y adultos mayores.

2. ¿Cuál es tu edad?

347 respuestas



3. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Principales sectores de residencia:

- Zona Centro: 35
- Andalucía: 28
- La Planta: 24
- Bellavista: 20

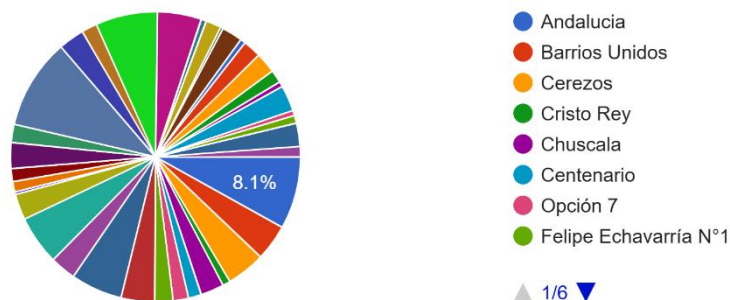
- Mandalay: 19
- Otros rangos: menor participación

Análisis:

La participación está distribuida en diferentes sectores del municipio, evidenciando cobertura territorial de los servicios del INDEC, aunque con mayor concentración en zonas centrales.

3. ¿En qué barrio o vereda de Caldas vives?

347 respuestas



4. SERVICIOS MÁS UTILIZADOS

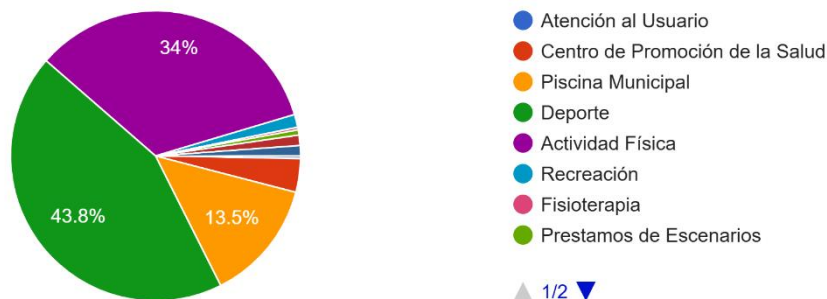
- Deporte: 152 (44%)
- Actividad Física: 118 (34%)
- Piscina Municipal: 47 (14%)
- Otros servicios: participación menor

Análisis:

Los programas deportivos y de actividad física concentran la mayor demanda, consolidándose como los servicios estratégicos de la entidad.

4. ¿Qué actividad o servicio del INDEC has utilizado o conoces?

347 respuestas



5. NIVEL DE SATISFACCIÓN

Escala evaluada de 1 a 5, donde 5 representa el mayor nivel de satisfacción.

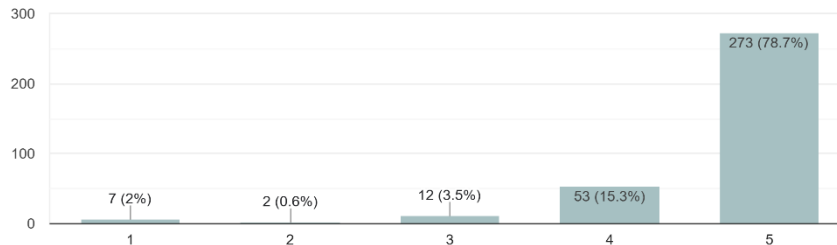
Aspecto Evaluado	Promedio
Actividad/servicio recibido	4.68
Atención del colaborador	4.73
Oferta general del INDEC	4.62
Escenarios deportivos	4.33
Materiales	4.17
Claridad y oportunidad de la información	4.59

Análisis general:

- Se observa un **alto nivel de satisfacción global**, con promedios superiores a 4.5 en la mayoría de los indicadores.
- La **atención del personal** es el aspecto mejor valorado, lo que refleja calidad en el servicio humano.
- Los **escenarios y materiales** presentan los puntajes más bajos, aunque siguen siendo positivos, indicando oportunidades claras de mejora.

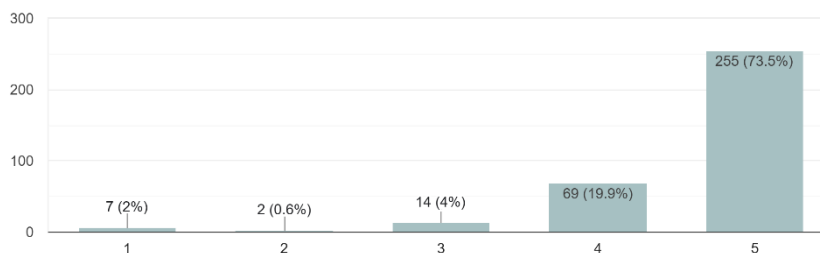
5. Califica de 1 a 5 ¿Qué tan satisfecho estás con la actividad o el servicio que recibiste?

347 respuestas



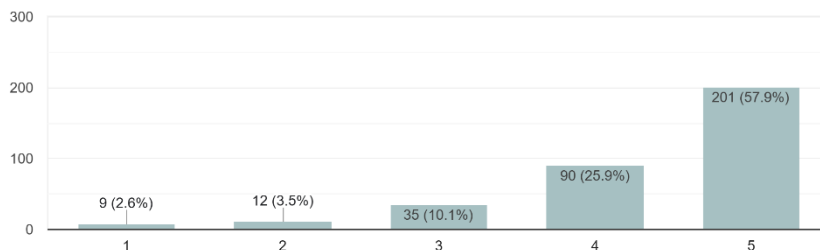
7. Califica de 1 a 5 ¿Cómo valorarías en general la Oferta, Actividad o Servicio brindado por el INDEC?

347 respuestas



8. Califica de 1 a 5 ¿Cómo valorarías el escenario (deportivo, oficina, entre otros) dónde se prestó la Oferta, Actividad o Servicio prestado por el INDEC?

347 respuestas



6. PROTECCIÓN DE DATOS

Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de Caldas

NIT. 800.019.147-1

Teléfono. 6043788500 opción 3 código postal 055440



Email: contactenos@indeccaldas.gov.co

indeccaldas@gov.co

El tratamiento de la información recolectada se realizó conforme a la normatividad vigente:

- **Ley 1581 de 2012 (Colombia)** – Protección de datos personales
- **Ley Orgánica 1/1982 (España)** – Protección de derechos fundamentales relacionados con la información

Se garantiza la confidencialidad y uso adecuado de los datos suministrados por los encuestados.

7. CONCLUSIONES

1. El INDEC presenta un **alto nivel de satisfacción general**, lo que evidencia una adecuada prestación de los servicios.
 2. La **calidad humana del personal** es la principal fortaleza institucional.
 3. Los programas de **deporte y actividad física** son los más demandados y valorados por la comunidad.
 4. Existe una participación predominante de población adulta, lo que puede orientar la planificación de programas.
 5. Los aspectos relacionados con **infraestructura (escenarios) y dotación (materiales)** requieren fortalecimiento.
-

8. RECOMENDACIONES

1. **Fortalecer la infraestructura deportiva**, mediante mantenimiento y mejora de escenarios.
2. **Optimizar la dotación de materiales**, garantizando calidad y disponibilidad.
3. Mantener y potenciar la **capacitación del personal**, dado su impacto positivo en la satisfacción.
4. Diseñar estrategias para **incrementar la participación de jóvenes** y otros grupos etarios.
5. Ampliar la cobertura en sectores con menor participación.
6. Implementar un sistema de **seguimiento periódico de satisfacción**, para medir avances.

9. Analisis Final

Los resultados obtenidos reflejan una gestión positiva por parte del INDEC, consolidándose como una entidad que contribuye al bienestar, la salud y la calidad de vida de la comunidad. No obstante, se identifican oportunidades estratégicas que permitirán elevar aún más los niveles de satisfacción de los usuarios.

Mateo CORREA G.

Mateo Correa Giraldo

Contratista

Área de Planeación INDEC