EMPRESA DE INFRAESTRUCTURA COLOMBIANA S.A.S

NIT. 901.629.216-3

INFRACOL SAS

CONTRATO 778 DE 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, DESARROLLO DE ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y PREDICTIVO DE LAS PISCINAS CENTRO FELICIDAD CEFE CHAPINERO

INFORME MENSUAL DE INDICADORES
07 AL 31 DE ENERO

COMPLEJO DE NATACIÓN

BOGOTÁ, 02 DE FEBRERO DE 2026.

EMPRESA DE INFRAESTRUCTURA COLOMBIANA S.A.S

CONTRATO 778 DE 2025

ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, DESARROLLO DE ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y PREDICTIVO DE LAS PISCINAS CENTRO FELICIDAD CEFE CHAPINERO

INFORME MENSUAL DE INDICADORES

VERSIÓN	FECHA DE ENTREGA	ELABORADO POR	APROBADO POR
V1-2025	02/02/2026	EMPRESA DE INFRAESTRUCTURA COLOMBIANA S.A.S	Coordinador.

SUPERVISIÓN
SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

VoBo: Firma
Nombre:
Fecha:

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. ASISTENCIA DE USUARIOS 4
3. HÁBITOS Y PREFERENCIAS DE LOS USUARIO 5
   3.1. Reservas por día 5
   3.2. Asistencia por horarios 8
   3.3. Asistencia por edad 11
4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN 12
5. CONCLUSIONES 12
6. RECOMENDACIONES 13

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados de gestión del Complejo de Natación del Centro de la Felicidad Chapinero, correspondientes al periodo comprendido entre el 07 y el 31 de enero, en los cuales se consolidan los principales indicadores operativos y de servicio al usuario, tales como asistencia, hábitos y preferencias.

2. ASISTENCIA DE USUARIOS

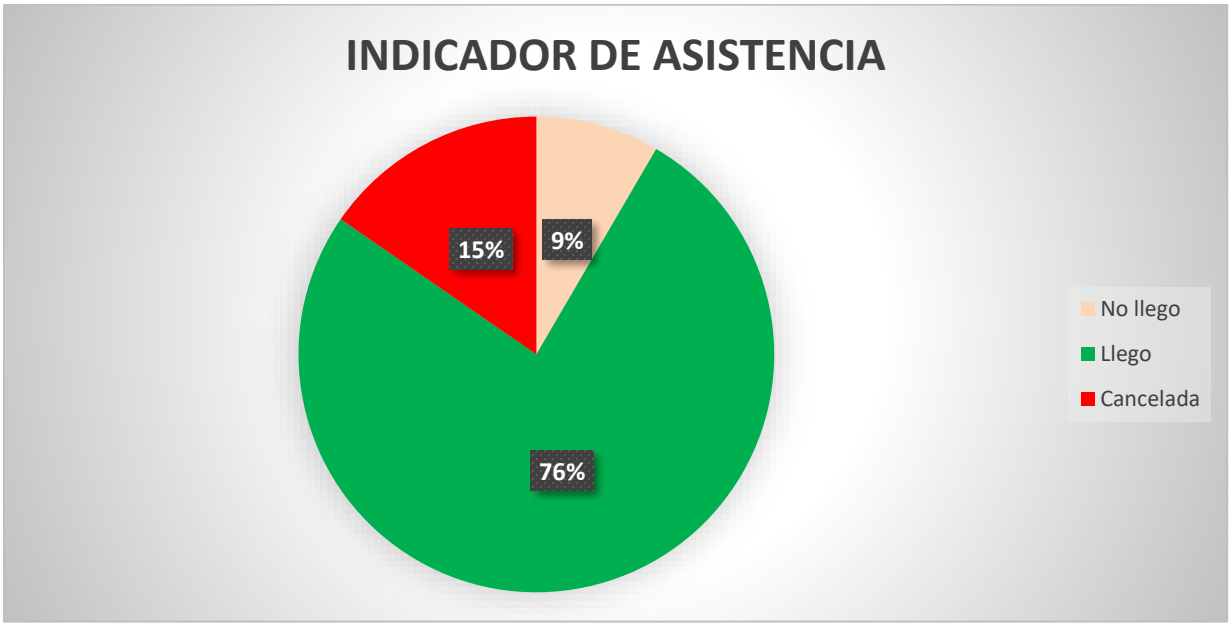
Durante el periodo reportado se registró un total de **4417 reservas**, sin embargo, estas reservas se dividen en los siguientes estados “No llego”, “Llego” y “Cancelada”. A continuación, se presenta la estadística de acuerdo con los estados de las reservas.

07 ENE-31 ENE			
Estado	**Reservas**	**Dependientes**	**TOTAL**
No llego	376	10	386
Llego	3364	136	3500
Cancelada	677	29	706
TOTAL	**4417**	**175**	**4592**

La columna dependiente hace referencia a los menores de edad, los cuales no realizan reserva por un perfil personal si no que es a través del perfil de su acudiente.

El consolidado general del mes de enero registra un total de 4417 reservas, de las cuales 3364 fueron asistencias efectivas, equivalentes al 76% del total. Este indicador refleja un buen nivel de cumplimiento y participación por parte de los usuarios, consolidando una ocupación estable de los servicios acuáticos, la cual mejoro respecto al mes de octubre esto por la implementación del cobro lo que hace que los usuarios asistan más activamente. Por su parte, se registraron 677 cancelaciones, correspondientes al 15%, porcentaje que, aunque representativo, evidencia una tendencia descendente, coincidiendo con la implementación del cobro por el servicio igual que meses anteriores, medida que contribuyó a fortalecer el compromiso de los usuarios y a reducir las cancelaciones sin justificación.

Finalmente, se presentaron 376 inasistencias sin previo aviso, que corresponden al 9% del total de reservas, un valor que, este valor se mantiene igual con respecto al mes de diciembre, continúa siendo un aspecto para monitorear en los próximos periodos para optimizar el uso de los cupos disponibles. En conjunto, los datos muestran un comportamiento positivo de la asistencia, con predominio de llegadas efectivas y una mejora sostenida en la disciplina de los usuarios frente a la programación de turnos.



3. HÁBITOS Y PREFERENCIAS DE LOS USUARIO

Se realizo un análisis de las reservas del mes de enero con el fin de presentar indicadores para su posterior análisis y se puedan tomar acciones de mejoramiento.

3.1. Reservas por día

Durante el periodo comprendido entre el 08 y el 31 de enero, se evidencia un comportamiento estable en la asistencia de usuarios, con registros diarios que en su mayoría oscilan entre 170 y 200 asistentes, presentándose picos representativos en fechas puntuales.

Los mayores niveles de asistencia se registran principalmente entre semana, destacándose los días:

- ✓ 14 de enero: 218 asistentes
- ✓ 20 de enero: 234 asistentes
- ✓ 27 de enero: 224 asistentes

Este comportamiento indica que la mayor demanda del servicio se concentra en días hábiles, asociada al uso por parte de entrenamientos y usuarios frecuentes que prefieren ir el siguiente día hábil al fin de semana.

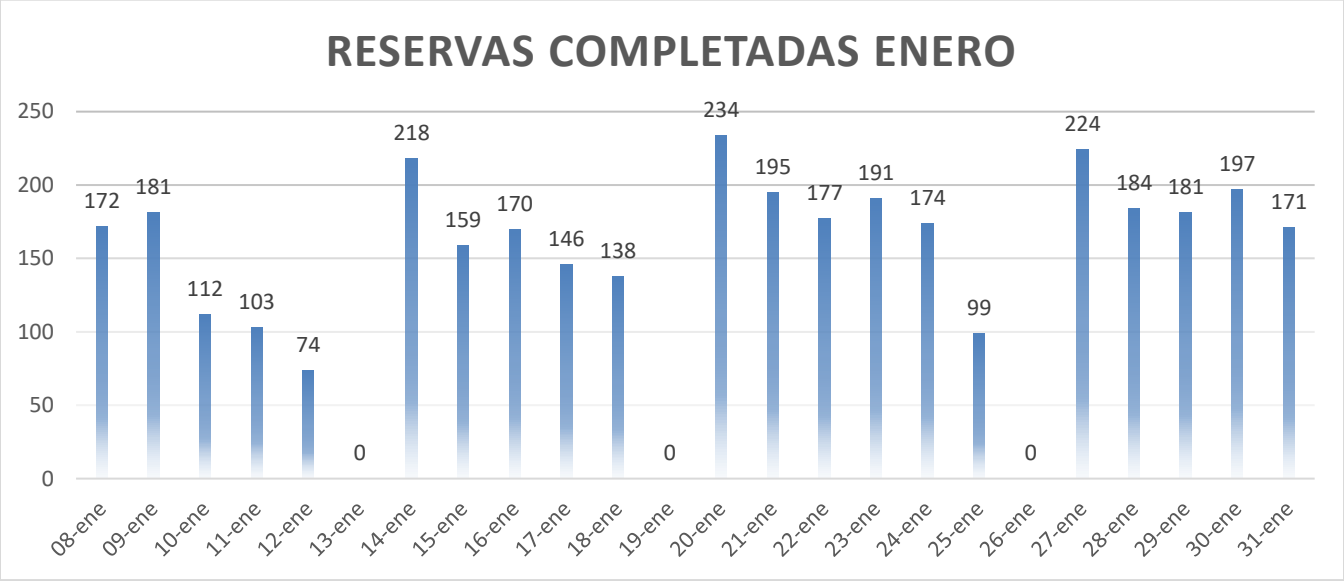
Por el contrario, se observa una disminución en la asistencia durante los fines de semana, evidenciada en registros como:

- ✓ 12 de enero: 74 asistentes (Dia festivo)
- ✓ 25 de enero: 99 asistentes (Domingo en el cual se presentó un cierre preventivo en 2 franjas horarias)

Lo anterior sugiere una menor afluencia los días sábado y domingo, comportamiento que puede estar relacionado con la disponibilidad de horarios, preferencias de los usuarios o la priorización del servicio hacia el enfoque comunitario.

Se identifican días con registro de asistencia en cero (0) correspondientes al 13, 19 y 26 de enero, los cuales obedecen a jornadas programadas de mantenimiento, razón por la cual no hubo prestación del servicio ni habilitación de reservas. Estos días no afectan negativamente el comportamiento del indicador.

En términos generales, el indicador evidencia una ocupación constante y sostenida entre semana, con una variación esperada los fines de semana, reflejando un uso adecuado y coherente de la infraestructura acuática durante el periodo analizado.

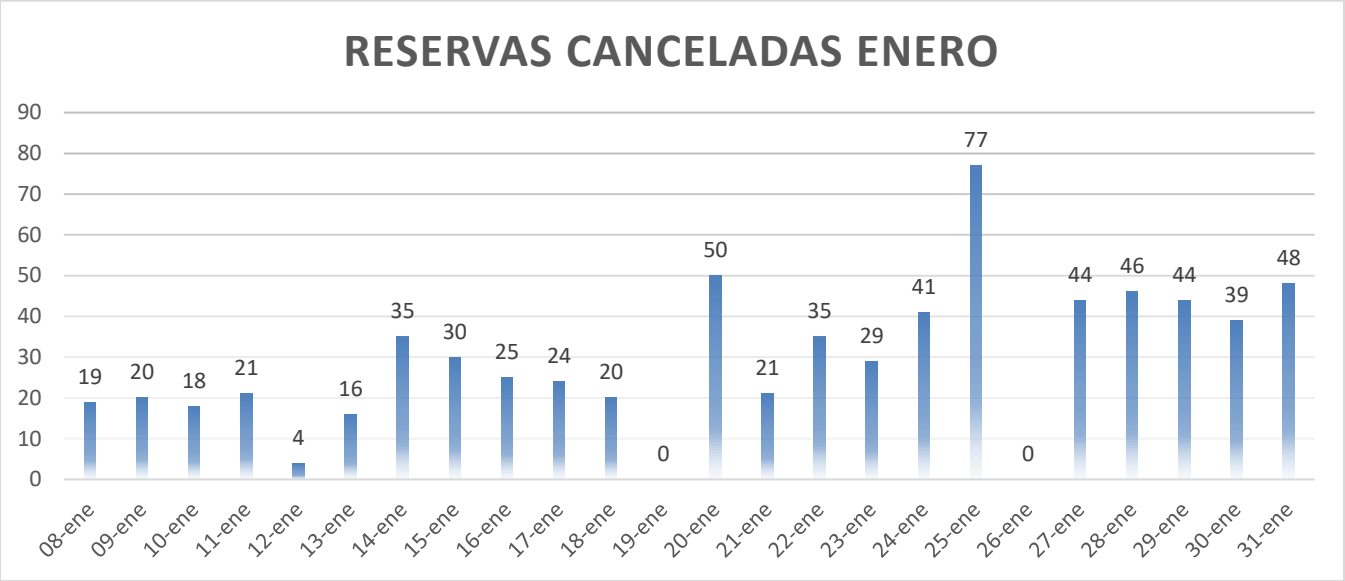


Durante el periodo comprendido entre el 08 y el 31 de enero, el comportamiento de las reservas canceladas se mantiene dentro de rangos habituales, con valores diarios que oscilan mayoritariamente entre 15 y 35 cancelaciones, lo cual corresponde a la dinámica normal de ajustes y desistimientos por parte de los usuarios.

Se presenta un pico atípico de cancelaciones el día 25 de enero, con un total de 77 reservas canceladas, valor que supera significativamente el promedio del periodo. Este incremento se encuentra plenamente justificado, debido a un derrame de productos químicos en el área de la piscina, situación que obligó a suspender temporalmente la operación y cancelar las reservas programadas, como medida preventiva para garantizar la seguridad de los usuarios y el personal operativo.

Asimismo, se identifican días con registro de cancelaciones en cero (0) correspondientes al 19 y 26 de enero, los cuales coinciden con jornadas programadas de mantenimiento, en las que no se habilitó el sistema de reservas.

En términos generales, el indicador evidencia un comportamiento controlado de las cancelaciones, donde los picos registrados obedecen a eventos operativos excepcionales y no a fallas estructurales en la prestación del servicio o en el sistema de reservas.



Durante el periodo comprendido entre el 08 y el 31 de enero, el comportamiento de las reservas en las que los usuarios no asistieron se mantiene en rangos moderados, con valores diarios que oscilan generalmente entre 10 y 25 inasistencias, lo cual corresponde a la dinámica habitual del servicio.

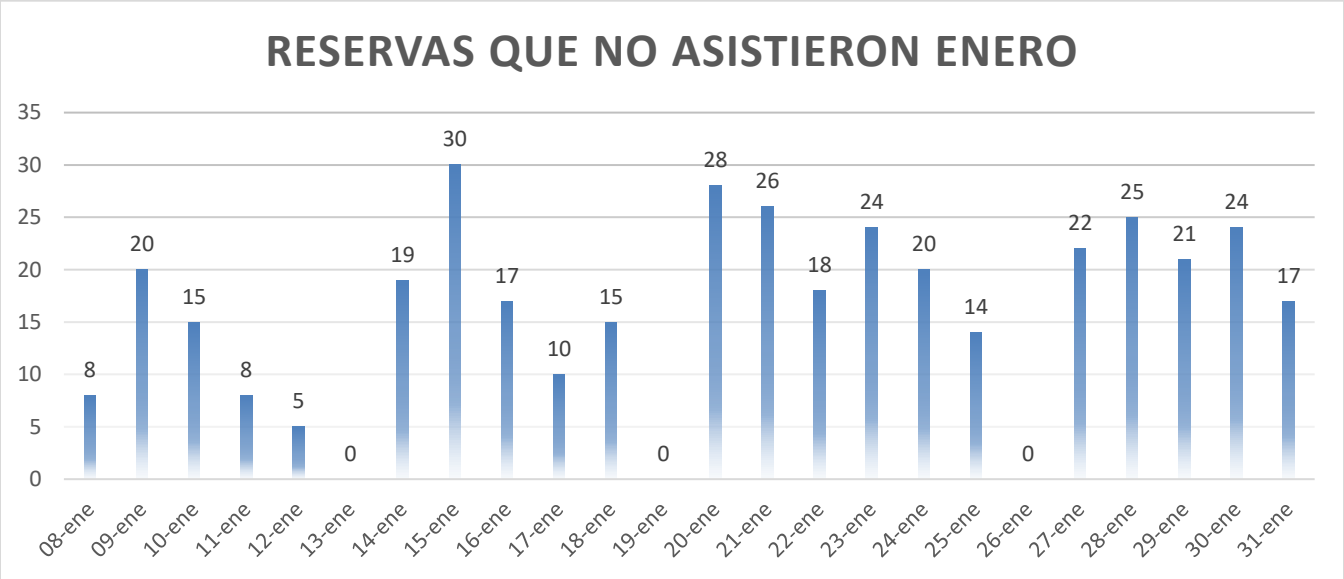
Se identifican picos puntuales de no asistencia en fechas específicas, destacándose:

- ✓ 15 de enero: 30 inasistencias
- ✓ 20 de enero: 28 inasistencias
- ✓ 21 de enero: 26 inasistencias

Estos valores pueden estar asociados a factores externos como cambios en la disponibilidad de los usuarios, condiciones climáticas o reprogramaciones no canceladas oportunamente.

Asimismo, se presentan días con registro de inasistencia en cero (0) correspondientes al 13, 19 y 26 de enero, los cuales coinciden con jornadas programadas de mantenimiento, en las que no se habilitó el sistema de reservas ni se prestó el servicio, por lo tanto, no se generan inasistencias.

En términos generales, el indicador de no asistencia se mantiene controlado y proporcional frente al volumen total de reservas completadas, sin evidenciar comportamientos críticos que afecten la operación del escenario acuático.



3.2. Asistencia por horarios

El análisis de la asistencia por horarios entre semana evidencia una distribución relativamente equilibrada del uso de la piscina a lo largo de la jornada, con variaciones moderadas entre las diferentes franjas horarias.

Las mayores concentraciones de asistencia se presentan en los horarios de:

- ✓ 17:30 h: 12 %
- ✓ 18:45 h: 11 %
- ✓ 11:00 h, 16:15 h y 7:15 h: alrededor del 10 % cada uno

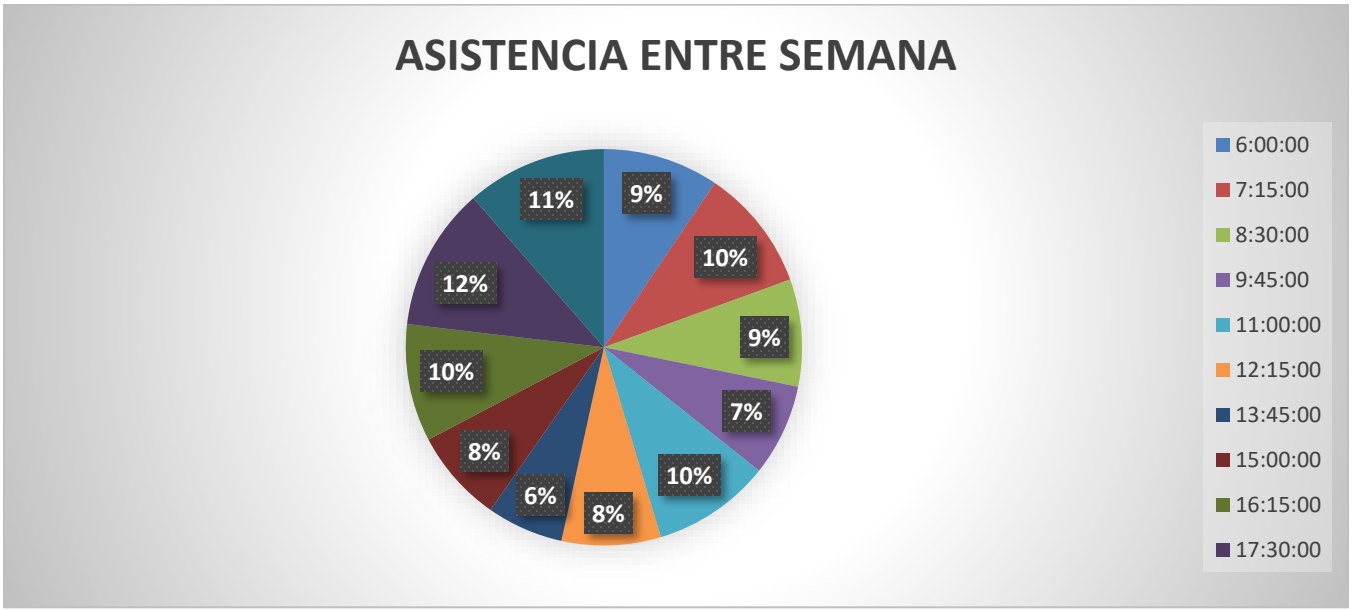
Este comportamiento indica una mayor demanda en horarios de media mañana y final de la tarde, coincidiendo con la disponibilidad de usuarios posterior a jornadas laborales y académicas.

Por su parte, los horarios con menor participación corresponden a:

- ✓ 13:45 h: 6 %
- ✓ 9:45 h: 7 %

Estos registros reflejan una menor afluencia en horas intermedias del día, lo cual es consistente con la dinámica habitual del servicio.

En términos generales, la distribución horaria demuestra un uso balanceado del escenario acuático, sin concentraciones críticas que afecten la operación, y brinda insumos para optimizar la programación de horarios, reforzando la oferta en las franjas de mayor demanda y evaluando ajustes en aquellas con menor ocupación.



El análisis de la asistencia por franjas horarias los días sábado evidencia una distribución más concentrada y homogénea en comparación con los días entre semana, con una mayor participación en horarios de la mañana y primeras horas de la tarde.

Las franjas horarias con mayor asistencia corresponden a:

- ✓ 8:15 h: 15 %
- ✓ 12:00 h: 15 %
- ✓ 16:00 h: 15 %

Así mismo, se registran niveles relevantes de participación en los horarios de:

- ✓ 9:30 h y 10:45 h: 13 % cada uno

Por el contrario, la menor asistencia se presenta en el horario de:

- ✓ 13:30 h: 7 %

Este comportamiento refleja que los usuarios prefieren asistir a la piscina en bloques continuos durante la mañana y al inicio de la tarde, reduciéndose la afluencia en las horas posteriores al mediodía.

En términos generales, la distribución horaria de los sábados evidencia una alta concentración de la demanda en franjas específicas, lo cual permite identificar oportunidades para optimizar la programación, reforzando la oferta en los horarios de mayor ocupación y evaluando estrategias para incentivar el uso en las franjas con menor asistencia.



En los domingos y festivos se identifica un patrón diferente, caracterizado por una mayor concurrencia en las horas de la mañana. El horario de 11:45 registra el pico máximo de asistencia con un 20%, seguido de las 10:30 y 16:00 con un 19% y 16% respectivamente. A medida que avanza la jornada, la participación disminuye progresivamente, alcanzando los valores más bajos en el horario de 13:30 (9%) y 09:15 (10%). Este comportamiento evidencia que los usuarios prefieren hacer uso de las piscinas en las primeras horas del día, posiblemente asociado a actividades recreativas y familiares realizadas durante la mañana.



El análisis consolidado de la asistencia por franjas horarias evidencia diferencias claras en el comportamiento de los usuarios entre semana, los días sábado, y los domingos y festivos, asociadas principalmente a la disponibilidad de tiempo y a la dinámica del servicio.

Entre semana, la asistencia se distribuye de manera más equilibrada a lo largo del día, con mayor concentración en los horarios de media mañana y final de la tarde, destacándose las franjas comprendidas entre 11:00 h y 18:45 h, las cuales concentran los mayores porcentajes de participación. Los horarios intermedios del mediodía presentan una menor afluencia, sin que ello represente afectaciones operativas.

Los días sábado se evidencia una mayor concentración de usuarios en horarios específicos, principalmente en la mañana y primeras horas de la tarde, destacándose las franjas de 8:15 h, 12:00 h y 16:00 h como las de mayor demanda. En contraste, los horarios posteriores al mediodía presentan una reducción en la asistencia.

Por su parte, los domingos y días festivos presentan un comportamiento variable, sin una franja horaria dominante, registrándose fluctuaciones en la asistencia de acuerdo con factores como condiciones climáticas, actividades familiares y programación institucional. Esta variabilidad es consistente con el carácter recreativo del servicio en estos días.

En términos generales, el consolidado permite concluir que:

- ✓ La demanda entre semana es constante y distribuida.
- ✓ Los sábados concentran la asistencia en franjas puntuales.
- ✓ Domingos y festivos presentan un comportamiento más variable.

Se identifican oportunidades de optimización de la programación horaria, ajustando cupos y oferta según el comportamiento real de los usuarios.

Este análisis constituye un insumo clave para la toma de decisiones operativas y la mejora continua del servicio.

3.3. Asistencia por edad

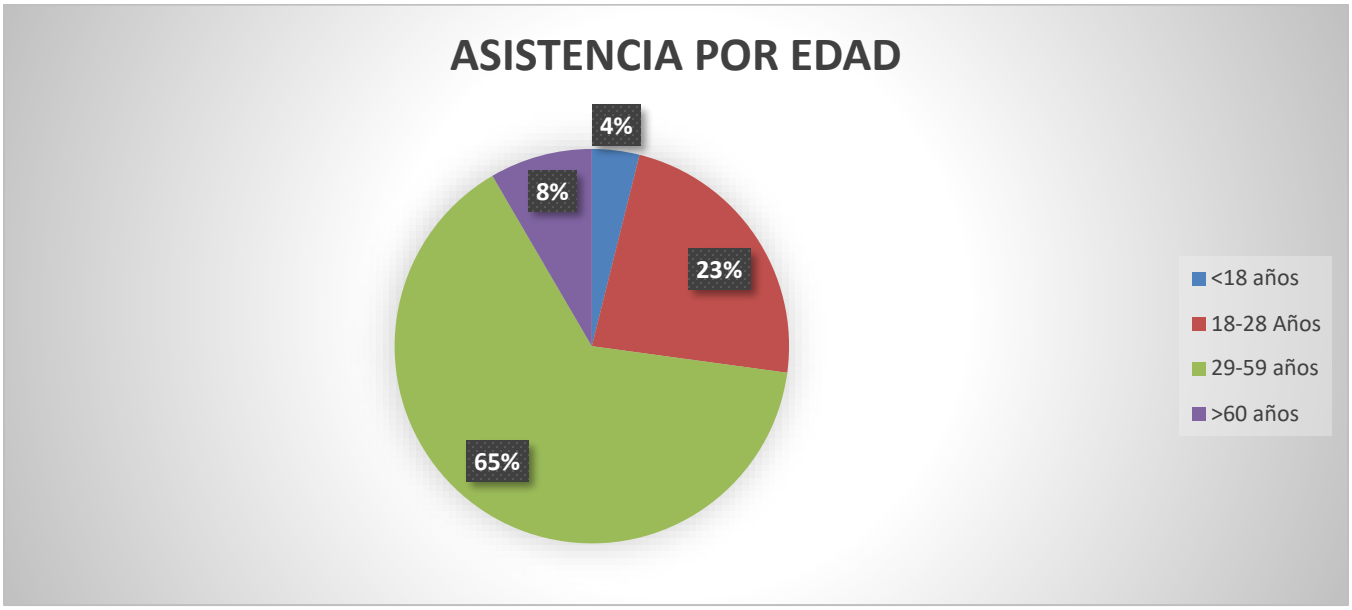
El análisis de la asistencia por grupos etarios evidencia que la mayor participación de usuarios corresponde a la población adulta, concentrándose principalmente en el rango de 29 a 59 años, el cual registra un total de 2.252 asistencias, representando el grupo predominante en el uso del servicio.

En segundo lugar, se encuentra el grupo etario de 18 a 28 años, con 813 asistencias, lo que refleja una participación relevante de población joven-adulta, asociada principalmente a actividades recreativas y de acondicionamiento físico.

Por su parte, la población mayor de 60 años registra 294 asistencias, evidenciando una participación constante, aunque menor, posiblemente relacionada con horarios específicos y programas de uso moderado.

Finalmente, el grupo de menores de 18 años presenta 136 asistencias, lo cual indica una participación reducida, coherente con el enfoque operativo del servicio y las restricciones propias de este grupo etario.

En términos generales, el indicador demuestra que el servicio de piscina está siendo utilizado mayoritariamente por población adulta, información que resulta clave para la planeación de programas, asignación de horarios y definición de estrategias de promoción orientadas a fortalecer la participación de otros grupos poblacionales.



4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

Durante el periodo reportado aún no se cuenta con un mecanismo formal de evaluación del servicio por parte de los usuarios. Sim embargo, se encuentra en fase de diseño un sistema de clasificación, que permita obtener indicadores de satisfacción, percepción de calidad y oportunidades de mejora, con el fin de fortaleces los procesos de atención y servicio al usuario.

5. CONCLUSIONES

El análisis de los indicadores de uso de la piscina durante el mes de enero evidencia un comportamiento operativo estable y controlado, con una alta participación de usuarios entre semana, especialmente en horarios de media mañana y final de la tarde, lo que refleja una adecuada utilización de la infraestructura disponible.

Se identifica una menor afluencia durante los fines de semana, particularmente los sábados en franjas posteriores al mediodía, mientras que los domingos y festivos presentan un comportamiento variable, acorde con el carácter recreativo del servicio en estos días.

Las cancelaciones y no asistencias se mantienen dentro de rangos normales, presentándose picos justificados por eventos operativos puntuales, como jornadas de mantenimiento y situaciones extraordinarias que requirieron la suspensión preventiva del servicio, sin afectar la continuidad ni la calidad de la operación.

Desde el punto de vista demográfico, el servicio es utilizado mayoritariamente por población adulta (29 a 59 años), lo cual constituye un insumo relevante para la planeación de horarios, programas y estrategias de optimización del servicio.

En términos generales, los indicadores analizados permiten concluir que el escenario acuático presenta un uso adecuado, coherente con su capacidad operativa y con una respuesta positiva por parte de la

comunidad usuaria.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Con base en el análisis de los indicadores de uso del escenario acuático durante el periodo evaluado, se formulan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Optimizar la programación horaria, fortaleciendo la oferta y los cupos en los horarios de mayor demanda entre semana, especialmente en franjas de media mañana y final de la tarde, y evaluando ajustes en los horarios con menor ocupación.

- ✓ Implementar estrategias para mejorar la asistencia los fines de semana, en particular los sábados en horas de menor afluencia, mediante actividades dirigidas, campañas informativas o ajustes en la programación.

- ✓ Fortalecer los mecanismos de confirmación y cancelación de reservas, con el fin de reducir los niveles de no asistencia y optimizar el uso de los cupos disponibles.

- ✓ Mantener y comunicar oportunamente las jornadas de mantenimiento, asegurando que los usuarios conozcan con anticipación las suspensiones del servicio y evitando impactos en los indicadores de asistencia.

- ✓ Diseñar acciones orientadas a diversificar la participación por grupos etarios, especialmente para población menor de 18 años y adultos mayores, mediante programas específicos y horarios diferenciados.

- ✓ Estas recomendaciones buscan mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del usuario y la sostenibilidad del servicio, garantizando un uso adecuado y seguro de la infraestructura acuática.