Contenido

ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – ÁREA DE DEPORTES 2

1. **INTRODUCCIÓN:** 2
2. **OBJETIVO:** 2
3. **METODOLOGÍA:** 2
4. **GRAFICAS** 4
5. **RESULTADOS** 6
6. **ANALISIS:** 8
7. **CONCLUSIÓN** 9

ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – ÁREA DE DEPORTES

1. INTRODUCCIÓN:

Se consultaron de manera aleatoria a 30 usuarios de la jornada AM y 30 usuarios de la jornada PM (ver Registro de actividad en Anexo 1). A cada encuestado se le realizaron 5 preguntas. Cada pregunta ofrecía las siguientes opciones de respuesta: Deficiente (10 puntos), Insuficiente (20 puntos), Aceptable (30 puntos), Sobresaliente (40 puntos) y Excelente (50 puntos). Cada formulario podía obtener un máximo de 250 puntos. Al promediar las respuestas de cada formulario, se calculará una calificación en una escala de 10 a 50, que refleja la percepción general de los usuarios.

2. OBJETIVO:

Medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios frente a las actividades deportivas, recreativas y culturales desarrolladas por el Área de Deportes, verificando el cumplimiento de la meta institucional: **Contar con un nivel de satisfacción igual o superior a Sobresaliente por parte de los beneficiarios.**

3. METODOLOGÍA:

Se aplicó una encuesta de satisfacción a 60 beneficiarios seleccionados aleatoriamente, distribuidos en 30 usuarios de la jornada AM y 30 usuarios de la jornada PM.

La encuesta estuvo conformada por cinco preguntas, cuyas opciones de respuesta y ponderación fueron:

- Deficiente: 10 puntos
- Insuficiente: 20 puntos
- Aceptable: 30 puntos
- Sobresaliente: 40 puntos
- Excelente: 50 puntos

La calificación final se obtiene mediante el promedio de los puntajes obtenidos en cada pregunta, en una escala de 0 a 50 puntos.

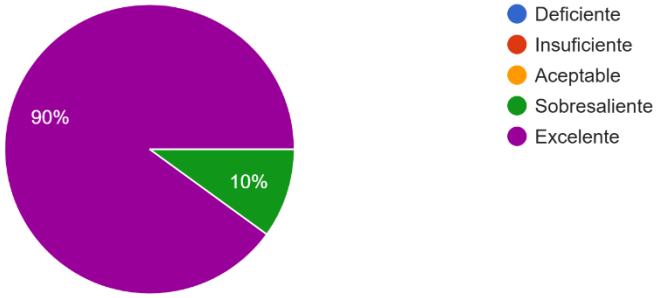
Escala de Interpretación

- 0 a 10: Deficiente
- 11 a 20: Insuficiente
- 21 a 30: Aceptable
- 31 a 40: Sobresaliente
- 41 a 50: Excelente

4. GRAFICAS

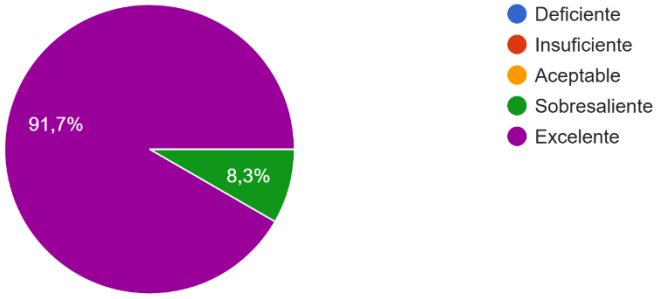
¿Cómo califica la organización general de las actividades deportivas, recreativas y culturales (horarios, espacios, materiales)?

60 respuestas



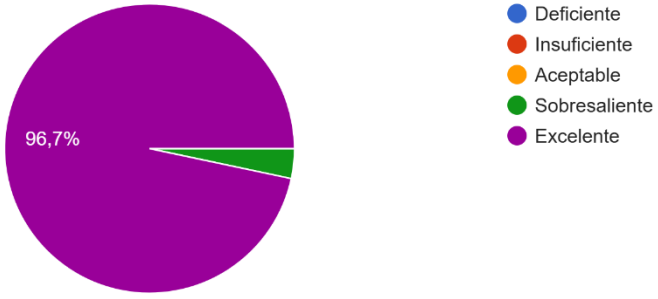
¿Qué tan adecuadas considera las actividades deportivas, recreativas y culturales para atender sus necesidades e intereses personales?

60 respuestas



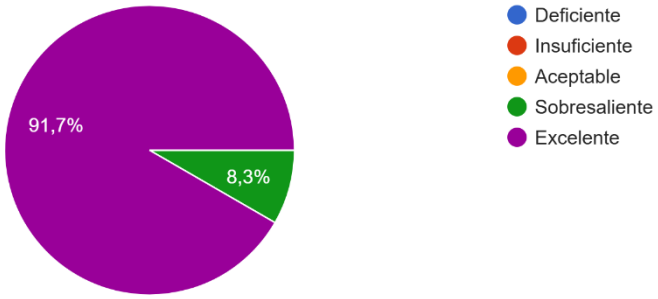
¿Cómo considera el acompañamiento y orientación de los profesionales durante las actividades deportivas, recreativas y culturales?

60 respuestas



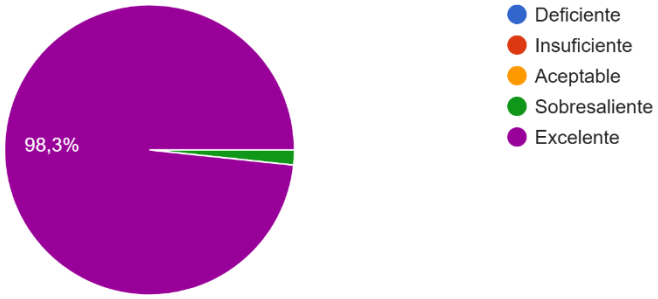
¿Qué tan interesantes y enriquecedoras considera las actividades deportivas, recreativas y culturales realizadas por el área de deportes?

60 respuestas



¿Cómo califica, en términos generales, las actividades ofrecidas por el área de deportes?

60 respuestas



5. RESULTADOS

- **Preguntas realizadas**

¿Cómo califica la organización general de las actividades deportivas, recreativas y culturales (horarios, espacios, materiales)?

CALIFICACIÓN	RESPUESTAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO
EXCELENTE	54	
SOBRESALIENTE	6	
ACEPTABLE	0	49
INSUFICIENTE	0	
DEFICIENTE	0	

¿Qué tan adecuadas considera las actividades deportivas, recreativas y culturales para atender sus necesidades e intereses personales?

CALIFICACIÓN	RESPUESTAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO
EXCELENTE	55	
SOBRESALIENTE	5	
ACEPTABLE	0	49.17
INSUFICIENTE	0	
DEFICIENTE	0	

¿Cómo considera el acompañamiento y orientación de los profesionales durante las actividades deportivas, recreativas y culturales?

CALIFICACIÓN	RESPUESTAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO
EXCELENTE	58	
SOBRESALIENTE	2	
ACEPTABLE	0	49.67
INSUFICIENTE	0	
DEFICIENTE	0	

¿Qué tan interesantes y enriquecedoras considera las actividades deportivas, recreativas y culturales realizadas por el área de deportes?

CALIFICACIÓN	RESPUESTAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO
EXCELENTE	55	
SOBRESALIENTE	5	
ACEPTABLE	0	49.17
INSUFICIENTE	0	
DEFICIENTE	0	

¿Cómo califica, en términos generales, las actividades ofrecidas por el área de deportes?

CALIFICACIÓN	RESPUESTAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO
EXCELENTE	59	49.83
SOBRESALIENTE	1	
ACEPTABLE	0	
INSUFICIENTE	0	
DEFICIENTE	0	

- **Resultado General**

Promedio general obtenido:

49,37 puntos sobre 50

Nivel alcanzado: **EXCELENTE**

6. ANALISIS:

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable por parte de los beneficiarios respecto a las actividades deportivas, recreativas y culturales desarrolladas por el Área de Deportes.

La pregunta relacionada con la calificación general de las actividades ofrecidas obtuvo la valoración más alta (49,83 puntos), donde el 98,3% de los participantes seleccionó la opción Excelente y el 1,7% la opción Sobresaliente.

De igual manera, el acompañamiento y orientación brindado por los profesionales alcanzó una valoración de 49,67 puntos, reflejando altos niveles de satisfacción respecto al desempeño del equipo responsable de la ejecución de las actividades.

Las preguntas relacionadas con la organización, pertinencia e interés de las actividades obtuvieron calificaciones superiores a 49 puntos, lo que demuestra que los beneficiarios consideran que las actividades responden adecuadamente a sus necesidades, expectativas e intereses.

Es importante destacar que ninguna de las preguntas registró respuestas en las categorías Deficiente, Insuficiente o Aceptable, evidenciando una percepción positiva generalizada sobre la calidad del servicio prestado.

Cumplimiento de la Meta

- **Meta establecida:**

Contar con un nivel de satisfacción igual o mayor a Sobresaliente en el Área de Deportes por parte de los beneficiarios.

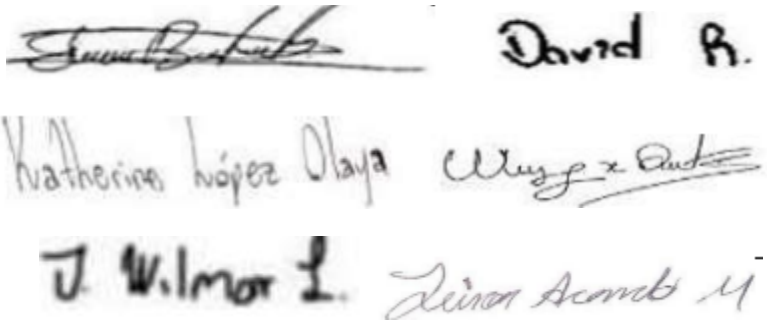
- **Resultado obtenido:**

49,37 puntos (Nivel Excelente).

Por lo anterior, se concluye que la meta institucional fue cumplida satisfactoriamente, superando ampliamente el nivel mínimo esperado de Sobresaliente.

7. CONCLUSIÓN

La encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del CENTRO VIDA ORIENTE 2026 evidencia un nivel de satisfacción general clasificado como **Excelente**, con una calificación promedio de 49,37 puntos sobre 50. Los resultados reflejan altos niveles de aceptación frente a la organización, pertinencia, acompañamiento profesional y calidad de las actividades desarrolladas, consolidando el impacto positivo de la gestión realizada y el cumplimiento de los objetivos propuestos para el periodo evaluado.



Escaneado con CamScanner

Alcaldía de PEREIRA

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE PEREIRA
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO

COOPERATIVA MULTISER
NIT: 816004711-7

Versión: 1
Código: 1.1
Vigencia: 08-2024

REGISTRO DIARIO DE ATENCION INDIVIDUAL

Nº	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	DIRECCIÓN/TELEFONO	MOTIVO ATENCION	FIRMA USUARIO	OBSERVACIONES
1	18/6/26	Jose Hosea Avila	17044323	3134245131	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
2	18/6/26	Alice Maria Lanas	24933147	3122074340	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
3	18/6/26	Pedro Nel Ospina H.	10056112	3205482506	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
4	18/6/26	Juan de Dios Virgen	1405675	3205325072	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
5	18/6/26	Maria Irene Osorio	24526583	3128145789	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
6	18/6/26	Luz Dary Rios	42051012	3137574909	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
7	18/6/26	Candida Rosa Arbeláez	24952654	3207447667	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
8	18/6/26	Jose Maximino Gomez	15910433	3217755416	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
9	18/6/26	Claudina Ospina C.	42056842	3194892678	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
10	18/6/26	Dilma Chavez	51609512	3103832706	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM

RESPONSABLE: Katherine Lopez

AREA: Deportes

CENTRO VIDA – ORIENTE PEREIRA – C.V.O.P
Calle 4 # 8 - 01 – Comuna Villavicencio - Cel +57 320 688 9146 - Pereira-Risaralda
E-mail: multisercta@gmail.com

Escaneado con CamScanner

Alcaldía de PEREIRA

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE PEREIRA
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO

COOPERATIVA MULTISER
NIT: 816004711-7

REGISTRO DIARIO DE ATENCION INDIVIDUAL

Versión: 1
Código: 1.1
Vigencia: 08-2024

N°	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	DIRECCIÓN/TELEFONO	MOTIVO ATENCION	FIRMA USUARIO	OBSERVACIONES
1	16/6/2026	Maria Idalba Melchor	25035046	3133561844	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
2	16/6/2026	Amparo Quintero	24727927	3217384063	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
3	16/6/2026	Maria Regina Tobón	29454135	3105193187	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
4	16/6/2026	Maria Amparo Arango	42050822	3113036374	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
5	16/6/2026	Santa Nhelia Jordan	32494137	3147842123	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
6	16/6/2026	Celina Londoño De	24911095	Barrio Villa Colombia # 20 E	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
7	16/6/2026	Martiniano Arias	14201979	3053851051	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
8	16/6/2026	Danilo Henao	1259092	3242515204	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
9	16/6/2026	Lilia Hernandez	24672594	3207007600	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
10	16/6/2026	Maria Alicia Velasquez	34090158	3148625774	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM

RESPONSABLE: Juan Sanchez

AREA: Deportes

CENTRO VIDA – ORIENTE PEREIRA – C.V.O.P
Calle 4 # 8 - 01 – Comuna Villavicencio - Cel +57 320 688 9146 - Pereira-Risaralda
E-mail: multisercta@gmail.com

Escaneado con CamScanner

Alcaldía de PEREIRA

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE PEREIRA
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO

COOPERATIVA MULTISER
NIT: 816004711-7

REGISTRO DIARIO DE ATENCION INDIVIDUAL

Versión: 1
Código: 1.1
Vigencia: 08-2024

N°	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	DIRECCIÓN/TELEFONO	MOTIVO ATENCION	FIRMA USUARIO	OBSERVACIONES
1	16/6/2026	Ma Elena Ruiz	42073836	3207139063	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Maria Elena Ruiz	JORNADA AM
2	16/6/2026	Ma Luz Doris Patiño	24938473	310876 6005	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
3	16/6/2026	Ma Magdalena Alvarez	34043506	3234028525	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	mari magdalena	JORNADA AM
4	16/6/2026	Ma Nohemy Perez	24935855	3206781551	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
5	16/6/2026	Jair Arias Montoya	10080074	3136796143	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Jair Arias	JORNADA AM
6	16/6/2026	Ma Libia Giraldo	42053286	3234932228	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Maria Libia Giraldo	JORNADA AM
7	16/6/2026	Edilberto Orozco	6489856	3147240690	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
8	16/6/2026	Olga Ospina	42113377	3202433023	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
9	16/6/2026	Ma Carlina Orrego	43036477	3215691270	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Maria carlina	JORNADA AM
10	16/6/2026	Gustavo Norbey Toro	10089979	3114026490	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM

RESPONSABLE: Wilmar Loaiza

AREA: Deporte

Escaneado con CamScanner

Alcaldía de PEREIRA

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE PEREIRA
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO

COOPERATIVA MULTISER
NIT: 816004711-7

REGISTRO DIARIO DE ATENCION INDIVIDUAL

Versión: 1
Código: 1.1
Vigencia: 08-2024

Nº	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	DIRECCIÓN/TELEFONO	MOTIVO ATENCION	FIRMA USUARIO	OBSERVACIONES
1	16/6/2026	Jose Omar Lopez	16343866	3052031577	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Jose omar Lopez gonzales	JORNADA AM
2	16/6/2026	Beatriz Elena Gil	39434279	3113542606	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Beatriz Elena Gil	JORNADA AM
3	16/6/2026	Alba Lucia Ortiz	42056952	3246102313	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Alba Lucia Ortiz	JORNADA AM
4	16/6/2026	Clara Ines Agudelo	24952926	3003453554	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Clara Ines A	JORNADA AM
5	16/6/2026	Luz Marina Ortiz	42063191	3225883710	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Luz Marina Ortiz	JORNADA AM
6	16/6/2026	Bernardo Tamayo	2215497	3125973059	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Bernardo	JORNADA AM
7	16/6/2026	Emma Gral	24895520	3206904733	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		JORNADA AM
8	16/6/2026	Maria Marleny Pelaez	24619053	3122518318	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Maria M Pelaez	JORNADA AM
9	16/6/2026	Fabio Antonio Castro	4509884	Berlin Etapa 2 Mz 1 Cs 5	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Fabio A Castro S.	JORNADA AM
10	16/6/2026	Maria Bernice Mann	24142758	3135117034	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Maria Bernice Mann	JORNADA AM

RESPONSABLE: David Ronteria AREA: Deportes

Escaneado con CamScanner

Alcaldía de PEREIRA

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE PEREIRA
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO

COOPERATIVA MULTISER
NIT: 816004711-7

REGISTRO DIARIO DE ATENCION INDIVIDUAL

Versión: 1
Código: 1.1
Vigencia: 08-2024

N°	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	DIRECCIÓN/TELEFONO	MOTIVO ATENCION	FIRMA USUARIO	OBSERVACIONES
1	18/6/26	Maria Edelmira G	34 058813	3146975816	ENCUESTA DE SATISFACCION	Edelmira	JORNADA PM
2	18/6/26	Carlos Alberto	10123212	3206943922	ENCUESTA DE SATISFACCION	Carlos Alberto Gch	JORNADA PM
3	18/6/26	Oscar Garcia	1064555	3234628863	ENCUESTA DE SATISFACCION	Garcia	JORNADA PM
4	18/6/26	Jose Wilson	10104872	3225423358	ENCUESTA DE SATISFACCION	JOSE WILSON	JORNADA PM
5	18/6/26	Maura del Carmen Quiñones de la Cruz	4078665	3213384310	ENCUESTA DE SATISFACCION	Maura Quiñones	JORNADA PM
6	18/6/26	Javier Espinosa Olarte	6667659	3205074229	ENCUESTA DE SATISFACCION	Javier Espinosa	JORNADA PM
7	18/6/26	Maria Excaris Alvarez	24763814	3146063296	ENCUESTA DE SATISFACCION	Maria Excaris	JORNADA PM
8	18/6/26	Mariela Maruland	42058965	Mz 19 Cs 55 Simon Bolivar	ENCUESTA DE SATISFACCION	mariela maruland	JORNADA PM
9	18/6/26	Maria Magola Osorio	24996769	3217338260	ENCUESTA DE SATISFACCION	Magola Osorio	JORNADA PM
10	18/6/26	Magaly Montes M.	36175671	3052557709	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM

RESPONSABLE: Jhoyson Acevedo

AREA: Deportes

CENTRO VIDA – ORIENTE PEREIRA – C.V.O.P
Calle 4 # 8 - 01 – Comuna Villavicencio - Cel +57 320 688 9146 - Pereira-Risaralda
E-mail: multisercta@gmail.com

Escaneado con CamScanner

Alcaldía de PEREIRA

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE PEREIRA
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO

COOPERATIVA MULTISER
NIT: 816004711-7

REGISTRO DIARIO DE ATENCION INDIVIDUAL

Versión: 1
Código: 1.1
Vigencia: 08-2024

N°	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	DIRECCIÓN/TELEFONO	MOTIVO ATENCION	FIRMA USUARIO	OBSERVACIONES
1	18/6/26	Magnolia Lobro	24954554	3127696030	ENCUESTA DE SATISFACCION	Magnolia Lobro	JORNADA PM
2	18/6/26	Elias Soto	10087471	3212508416	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
3	18/6/26	Jesus Emilio Ruiz	3384374	3234471664	ENCUESTA DE SATISFACCION	Jesus Emilio Ruiz	JORNADA PM
4	18/6/26	German Nicolas Ceballos	71594772	3148319292	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
5	18/6/26	Pedro Antonio Mejia Ramirez	6451943	3217948843	ENCUESTA DE SATISFACCION		JORNADA PM
6	18/6/26	Melania Zamora Perdomo	38951538	3207110147	ENCUESTA DE SATISFACCION	Melania Zamora P	JORNADA PM
7	18/6/26	Graciela Vasquez	24927418	0063458247	ENCUESTA DE SATISFACCION	Graciela Vasq	JORNADA PM
8	18/6/26	Maria Gloria Martinez	31203055	3206208465	ENCUESTA DE SATISFACCION	Gloria Maria Mart	JORNADA PM
9	18/6/26	Aurelio Antonio Castañeda Osorio	4469771	3242243206	ENCUESTA DE SATISFACCION	Aurelio A. C. O	JORNADA PM
10	18/6/26	Carlos Monroy.	10065685	3207735010	ENCUESTA DE SATISFACCION	Carlos	JORNADA PM

RESPONSABLE: Wagner Xamir Duque Sinisterra AREA: Deporte

CENTRO VIDA – ORIENTE PEREIRA – C.V.O.P
Calle 4 # 8 - 01 – Comuna Villavicencio - Cel +57 320 688 9146 - Pereira-Risaralda
E-mail: multisercta@gmail.com