

INFORME DE RESULTADOS de la ENCUESTA de SATISFACCIÓN a USUARIOS DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE ACTIVIDADES EN LA NIEVE 6 de Enero a 9 de Marzo 2013

En la presente edición del Programa Municipal de Actividades en la Nieve 2013, se encontraban previstas **65 salidas** repartidas a lo largo de las **8 semanas** comprendidas entre el **6 de enero y el 9 de marzo**.

Con un total de **2.491 asistentes sobre un total de 3.800 plazas ofertadas, (65,55% ocupación)**, el presente informe establece los resultados que arrojan las encuestas válidas y evaluadas sobre el total de las practicadas, en concreto se han valorado las **encuestas de 1.966(79,00% de los participantes)**.

METODOLOGÍA

Al finalizar la semana se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios asistentes mediante la realización de una encuesta anónima y voluntaria. Esta encuesta se realiza con el control y el apoyo del responsable del Ayuntamiento de Madrid de cada viaje, que una vez cumplimentada la custodia. Posteriormente cada responsable carga los datos de las encuestas de su grupo en una Base de Datos diseñada al efecto, de la que se extraen posteriormente en nuestra unidad los oportunos resultados.

Pese a no haberse valorado los resultados de los 65 paquetes, sí cabe señalar que los 56 viajes analizados sí se encuentran distribuidos en las 8 semanas que ha comprendido el Programa y la totalidad de destinos y modalidades ofertados, por lo que entendemos que la muestra analizada es significativa.

RESULTADOS:

Los resultados de la encuesta se agrupan en los siguientes grandes apartados:

1. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS.

- **Sexo:**

MUJER	46,7%
HOMBRE	53,3%

- **Edad:**

MENOR DE 18	1,7%
18 A 30	13,2%

31 A 45
MAYOR DE 45

54,1%
31,0%

2. INFORMACIÓN.

- **CALIFICACIÓN GLOBAL DE LA INFORMACIÓN (1 A 10). 7,60**
- **¿Como le llegó la información de la existencia de la Semana Blanca?**

TV-RADIO-PRENSA	0,5%
FOLLETO	2,8%
FAMILIAR/AMIGOS	75,5%
OTROS	21,2%
- **¿Como fue la atención recibida cuando se inscribió?**

DEFICIENTE (1 a 4)	3,4%
REGULAR (5 a 6)	10,5%
BUENO (7 a 8)	63,4%
MUY BUENO (9 a 10)	22,7%
- **Incluida esta ¿cuántas veces ha venido SB?**
Media..... **3, 8 ediciones**
- **¿En términos globales la semana ha sido mejor igual o peor?**

PEOR	15,0%
IGUAL	66,2%
MEJOR	18,8%

3. TRANSPORTE.

- **CALIFICACIÓN GLOBAL DEL TRANSPORTE. 8,06**
- **Valoración de la calidad de los transportes.**

DEFICIENTE (1 a 4)	1,9%
REGULAR (5 a 6)	9,8%
BUENO (7 a 8)	58,4%
MUY BUENO (9 a 10)	29,9%
- **Cumplimiento de los horarios de los desplazamientos.**

DEFICIENTE (1 a 4)	1,0%
REGULAR (5 a 6)	4,2%
BUENO (7 a 8)	44,4%
MUY BUENO (9 a 10)	50,5%
- **Atención recibida durante el viaje.**

DEFICIENTE (1 a 4)	1,9%
REGULAR (5 a 6)	9,8%
BUENO (7 a 8)	58,4%
MUY BUENO (9 a 10)	29,9%

4. ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN.

- **CALIFICACIÓN GLOBAL DEL ALOJAMIENTO Y COMIDAS 7,38**

- **Calidad de la habitación y trato personal del hotel**

DEFICIENTE (1 a 4)	2,4%
REGULAR (5 a 6)	10,8%
BUENO (7 a 8)	52,2%
MUY BUENO (9 a 10)	34,6%

- **Organización y distribución de las habitaciones.**

DEFICIENTE (1 a 4)	2,2%
REGULAR (5 a 6)	8,0%
BUENO (7 a 8)	56,8%
MUY BUENO (9 a 10)	33,0%

- **Servicio de comidas en el hotel.**

DEFICIENTE (1 a 4)	17,5%
REGULAR (5 a 6)	25,3%
BUENO (7 a 8)	38,0%
MUY BUENO (9 a 10)	19,1%

5. CLASES.

- **CALIFICACIÓN GLOBAL DE LAS CLASES 7,47**

- **La organización de los grupos.**

DEFICIENTE (1 a 4)	8,5%
REGULAR (5 a 6)	24,1%
BUENO (7 a 8)	52,5%
MUY BUENO (9 a 10)	14,9%

- **Puntualidad y atención de los profesores.**

DEFICIENTE (1 a 4)	3,0%
REGULAR (5 a 6)	8,3%
BUENO (7 a 8)	44,4%
MUY BUENO (9 a 10)	44,3%

6. MATERIAL.

- **CALIFICACIÓN GLOBAL DEL MATERIAL 7, 28**

- **Organización y distribución de la entrega del material.**

DEFICIENTE	3,2%
REGULAR	11,8%
BUENO	61,9%
MUY BUENO	23,1%

- **Calidad del material proporcionado para las clases.**

DEFICIENTE (1 a 4)	6,4%
REGULAR (5 a 6)	18,2%

BUENO (7 a 8)	58,0%
MUY BUENO (9 a 10)	17,4%

7. MEDICO. (Sólo llevan médico incorporado las expediciones de familias)

- **CALIFICACIÓN GLOBAL DEL MÉDICO 8,80**
- **¿Ha precisado asistencia médica?**

SI	18,6%
NO	81,4%
- **Valoración disposición y trato recibido por el médico.**

DEFICIENTE (1 a 4)	2,0%
REGULAR (5 a 6)	1,5%
BUENO (7 a 8)	48,5%
MUY BUENO (9 a 10)	48,0%

8. RESPONSABLES.

- **CALIFICACIÓN GLOBAL DE LOS RESPONSABLES. 8, 05**
- **Información y atención recibida responsables Agencia Viajes.**

DEFICIENTE (1 a 4)	3,3%
REGULAR (5 a 6)	9,4%
BUENO (7 a 8)	50,2%
MUY BUENO (9 a 10)	37,2%
- **¿Le ha surgido algún problema?**

SI	15,2%
NO	84,8%
- **En caso afirmativo califique la solución.**

DEFICIENTE (1 a 4)	16,0%
REGULAR (5 a 6)	17,0%
BUENO (7 a 8)	36,0%
MUY BUENO (9 a 10)	31,0%
- **Atención y disposición responsable Ayuntamiento.**

DEFICIENTE (1 a 4)	5,6%
REGULAR (5 a 6)	13,7%
BUENO (7 a 8)	49,6%
MUY BUENO (9 a 10)	31,1%

9. OTRAS CUESTIONES

- **CALIFICACIÓN GLOBAL PROGRAMA ACTVS. NIEVE 8, 23**
- **Grado de satisfacción de la Semana Blanca.**

DEFICIENTE (1 a 4)	0%
REGULAR (5 a 6)	4,0%
BUENO (7 a 8)	54,0%

DIRECCION GENERAL DE DEPORTES

Subdirección General de Apoyo y Coordinación

MUY BUENO (9 a 10) | **42,0%**

▪ **¿Le parece adecuada la relación calidad precio?**

SI	92,3%
NO	7,7%

Madrid a 24 de abril de 2013

JEFE DE SECCIÓN DE CALIDAD

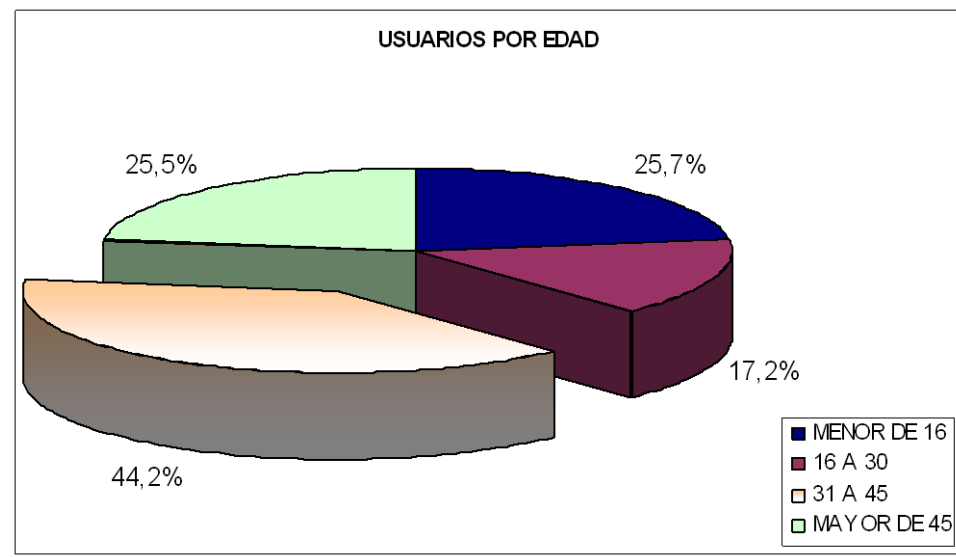
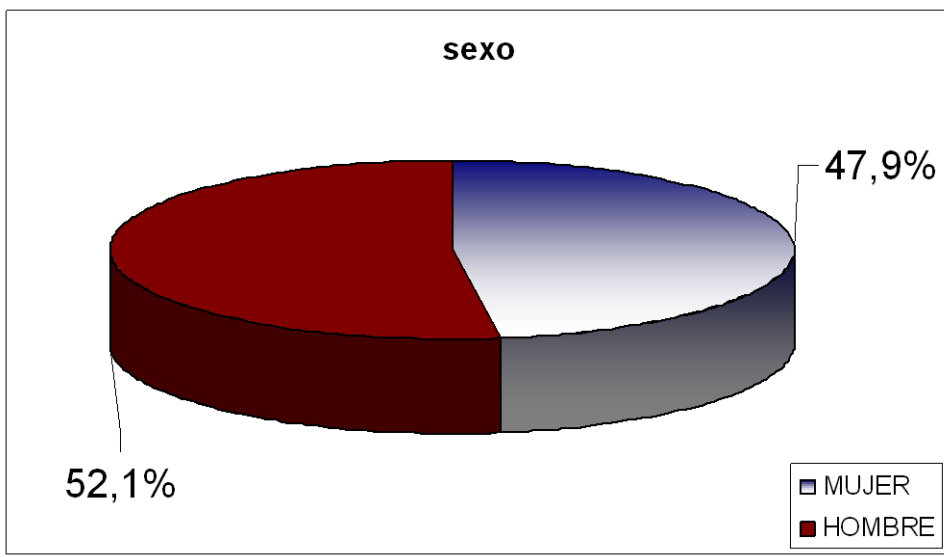
Miguel Ángel García López

CONSEJERA TÉCNICA

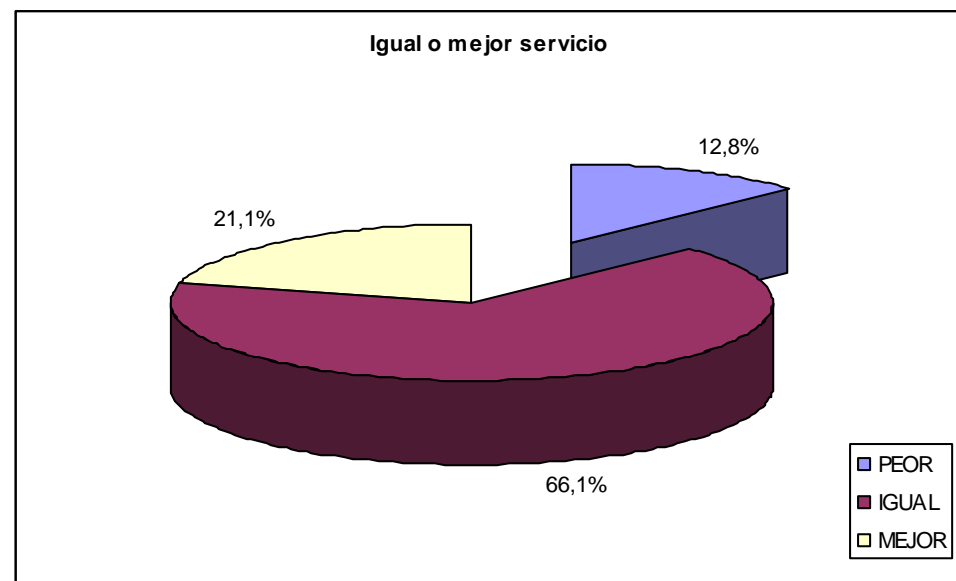
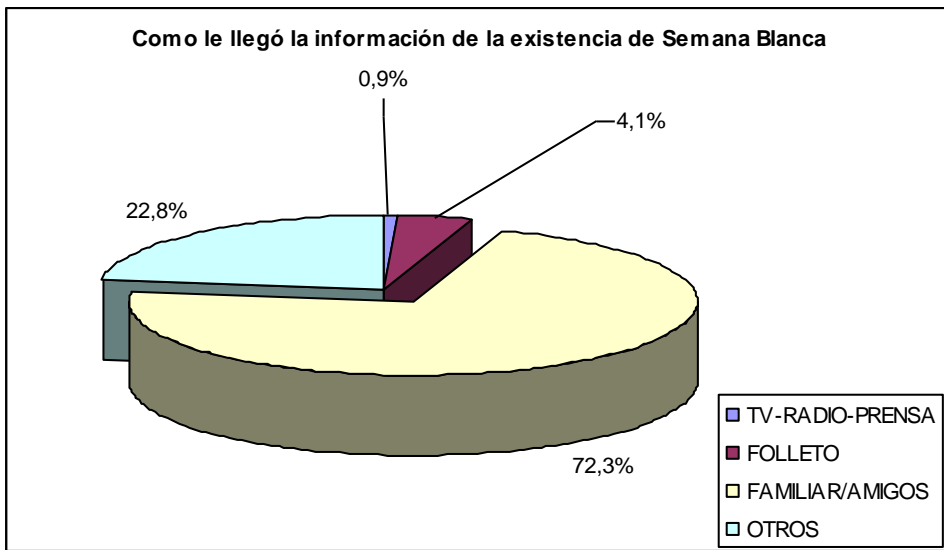
Soledad Frías Martín

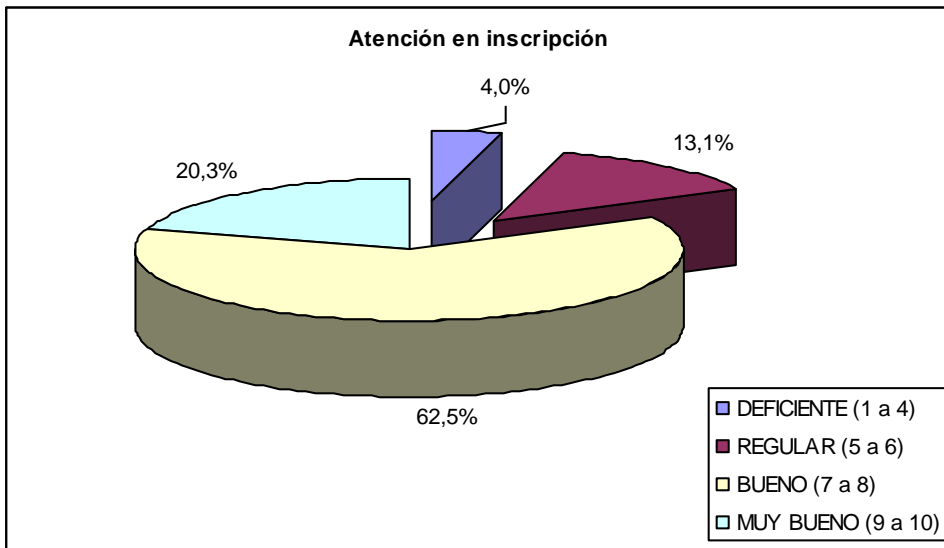
DESDE AQUÍ EMPEZAMOS CON LOS GRÁFICOS Y LOS COMENTARIOS.

PERFIL DE LOS USUARIOS.



INFORMACIÓN





Y ASÍ SEGUIMOS.....