

INFORME DE RESULTADOS de la ENCUESTA de SATISFACCIÓN a USUARIOS DEL PROGRAMA MUNICIPAL DE ACTIVIDADES EN LA NIEVE 1 de Enero a 3 de Marzo 2012

SEMANA	Viajes Previstos
SEMANA 1	3
SEMANA 2	8
SEMANA 3	7
SEMANA 4	7
SEMANA 5	10
SEMANA 6	11
SEMANA 7	11
SEMANA 8	10
TOTAL VIAJES	67

En la presente edición del Programa Municipal de Actividades en la Nieve 2012, se encontraban previstas 67 salidas repartidas a lo largo de las 8 semanas comprendidas entre el 1 de enero y el 3 de marzo.

Con un total de 3.484 asistentes sobre un total de 4.300 plazas ofertadas, (81,02 %. 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 2.699 (77, 47% 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 67 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.

DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación

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 16	30,6%
16 A 30	17,7%
31 A 45	46,8%
MAYOR DE 45	24,9%

2. INFORMACIÓN.

CALIFICACIÓN GLOBAL DE LA INFORMACIÓN (1 A 10). 7, 42	
¿Como le llegó la información de la existencia de la Semana Blanca?	
TV-RADIO-PRENSA	1,0%
FOLLETO	3,6%
FAMILIAR/AMIGOS	74,3%
OTROS	21,4%
¿Como fue la atención recibida cuando se inscribió?	
DEFICIENTE (1 a 4)	4,2%
REGULAR (5 a 6)	13,1%
BUENO (7 a 8)	63,5%
MUY BUENO (9 a 10)	19,2%
Incluida esta ¿cuántas veces ha venido SB?	
Media: 3, 4 ediciones	
¿En términos globales la semana ha sido mejor igual o peor?	
PEOR	12,8%
IGUAL	67,6%
MEJOR	19,6%

3. TRANSPORTE.

CALIFICACIÓN GLOBAL DEL TRANSPORTE. 7, 97	
Valoración de la calidad de los transportes.	
DEFICIENTE (1 a 4)	2,6%
REGULAR (5 a 6)	15,7%

DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación

BUENO (7 a 8)	64,0%
MUY BUENO (9 a 10)	17,7%
▪ Cumplimiento de los horarios de los desplazamientos.	
DEFICIENTE (1 a 4)	0,1%
REGULAR (5 a 6)	3,3%
BUENO (7 a 8)	49,4%
MUY BUENO (9 a 10)	47,1%
▪ Atención recibida durante el viaje.	
DEFICIENTE (1 a 4)	0,8%
REGULAR (5 a 6)	6,0%
BUENO (7 a 8)	58,2%
MUY BUENO (9 a 10)	35,0%

4. ALOJAMIENTO Y COMIDAS.

▪ **CALIFICACIÓN GLOBAL DEL ALOJAMIENTO Y COMIDAS 7, 49**

▪ Calidad de la habitación.	
DEFICIENTE (1 a 4)	1,4%
REGULAR (5 a 6)	13,6%
BUENO (7 a 8)	61,1%
MUY BUENO (9 a 10)	23,8%
▪ Organización y distribución de las habitaciones.	
DEFICIENTE (1 a 4)	1,1%
REGULAR (5 a 6)	7,8%
BUENO (7 a 8)	67,6%
MUY BUENO (9 a 10)	23,5%
▪ Atención y trato personal del hotel.	
DEFICIENTE (1 a 4)	3,8%
REGULAR (5 a 6)	10,8%
BUENO (7 a 8)	57,7%
MUY BUENO (9 a 10)	27,7%
▪ Servicio de comidas en el hotel.	
DEFICIENTE (1 a 4)	8,7%
REGULAR (5 a 6)	21,7%
BUENO (7 a 8)	55,2%
MUY BUENO (9 a 10)	14,5%

5. CLASES.

▪ **CALIFICACIÓN GLOBAL DE LAS CLASES 7, 46**

▪ La organización de los grupos.	
DEFICIENTE (1 a 4)	11,9%
REGULAR (5 a 6)	28,0%
BUENO (7 a 8)	49,6%
MUY BUENO (9 a 10)	10,5%

DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación

▪ Calificación de la mejoría del nivel técnico.	
DEFICIENTE (1 a 4)	5,2%
REGULAR (5 a 6)	23,4%
BUENO (7 a 8)	55,8%
MUY BUENO (9 a 10)	15,6%
▪ Puntualidad de los profesores.	
DEFICIENTE (1 a 4)	1,7%
REGULAR (5 a 6)	5,0%
BUENO (7 a 8)	50,8%
MUY BUENO (9 a 10)	42,5%
▪ Atención de los técnicos en las clases.	
DEFICIENTE (1 a 4)	5,3%
REGULAR (5 a 6)	13,7%
BUENO (7 a 8)	45,6%
MUY BUENO (9 a 10)	35,3%

6. MATERIAL.

▪ CALIFICACIÓN GLOBAL DEL MATERIAL 7, 15	
▪ Organización y distribución de la entrega del material.	
DEFICIENTE	4,2%
REGULAR	14,4%
BUENO	61,7%
MUY BUENO	19,7%
▪ Calidad del material proporcionado para las clases.	
DEFICIENTE (1 a 4)	7,6%
REGULAR (5 a 6)	25,8%
BUENO (7 a 8)	55,6%
MUY BUENO (9 a 10)	11,0%

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

▪ . CALIFICACIÓN GLOBAL DEL MÉDICO 7, 68	
▪ ¿Ha precisado asistencia médica?	
SI	22,7%
NO	77,3%
▪ Valoración disposición y trato recibido por el médico.	
DEFICIENTE (1 a 4)	10,9%
REGULAR (5 a 6)	12,3%
BUENO (7 a 8)	44,9%
MUY BUENO (9 a 10)	31,9%

DIRECCION GENERAL DE DEPORTES

Subdirección General de Apoyo y Coordinación

8. RESPONSABLES.
■ CALIFICACIÓN GLOBAL DE LOS RESPONSABLES. 8, 01
■ Información recibida responsables Agencia Viajes.

DEFICIENTE (1 a 4)	2,7%
REGULAR (5 a 6)	10,3%
BUENO (7 a 8)	54,5%
MUY BUENO (9 a 10)	32,5%

■ Atención y disposición responsables Agencia Viajes.

DEFICIENTE (1 a 4)	3,1%
REGULAR (5 a 6)	8,5%
BUENO (7 a 8)	50,4%
MUY BUENO (9 a 10)	38,0%

■ ¿Le ha surgido algún problema?

SI	9,6%
NO	90,4%

■ En caso afirmativo califique la solución.

DEFICIENTE (1 a 4)	32,61%
REGULAR (5 a 6)	13,04%
BUENO (7 a 8)	21,74%
MUY BUENO (9 a 10)	32,61%

■ Atención y disposición responsable Ayuntamiento.

DEFICIENTE (1 a 4)	4,6%
REGULAR (5 a 6)	13,7%
BUENO (7 a 8)	54,3%
MUY BUENO (9 a 10)	27,3%

9. OTRAS CUESTIONES
■ CALIFICACIÓN GLOBAL PROGRAMA ACTVS. NIEVE 8, 32
■ Grado de satisfacción de la Semana Blanca.

DEFICIENTE (1 a 4)	0,2%
REGULAR (5 a 6)	3,1%
BUENO (7 a 8)	58,1%
MUY BUENO (9 a 10)	38,6%

■ ¿Le recomendaría la Semana Blanca a algún familiar o amigo?

SI	99,0%
NO	1,0%

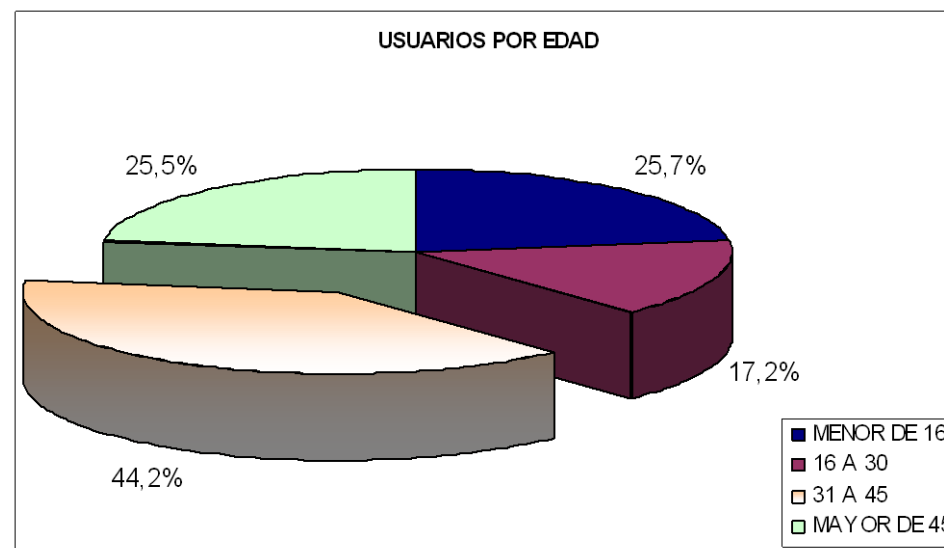
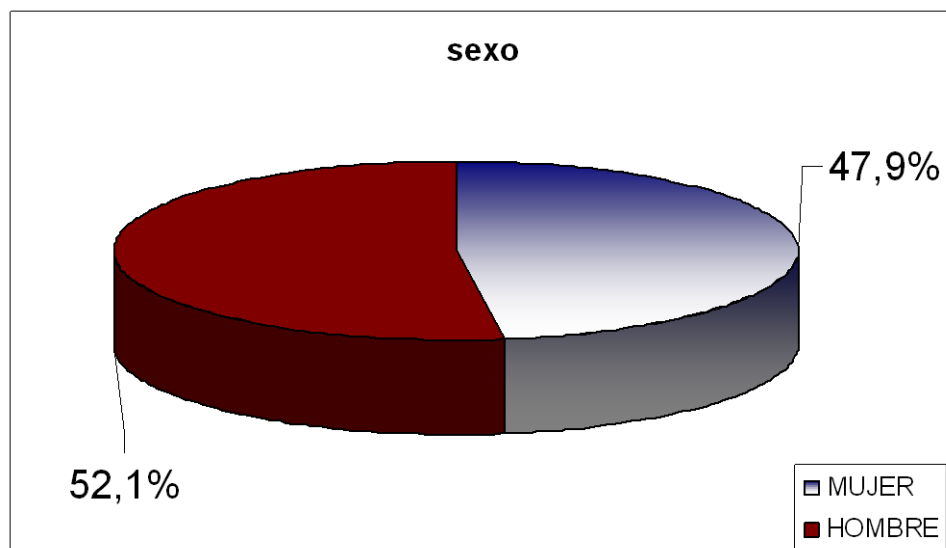
■ ¿Le parece adecuada la relación calidad precio?

SI	94,3%
NO	5,7%

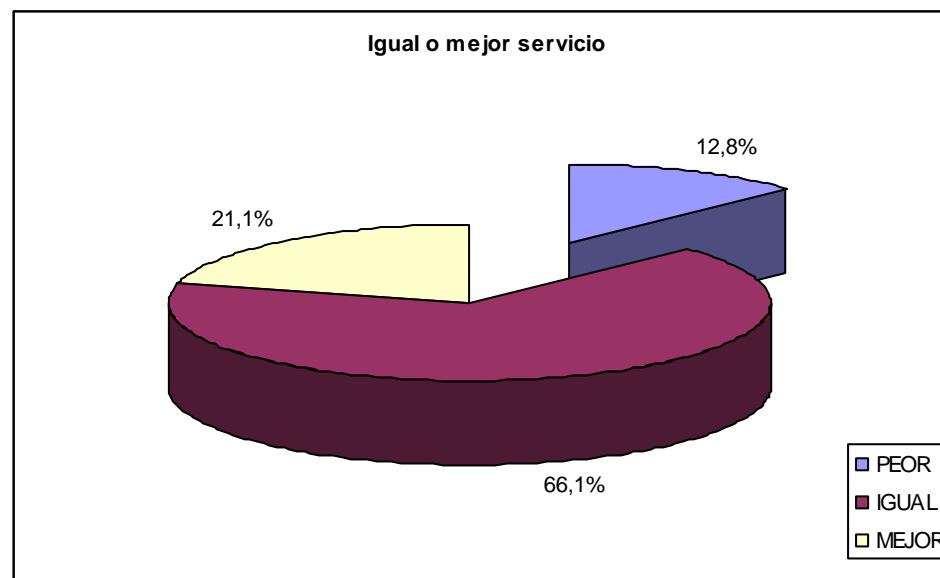
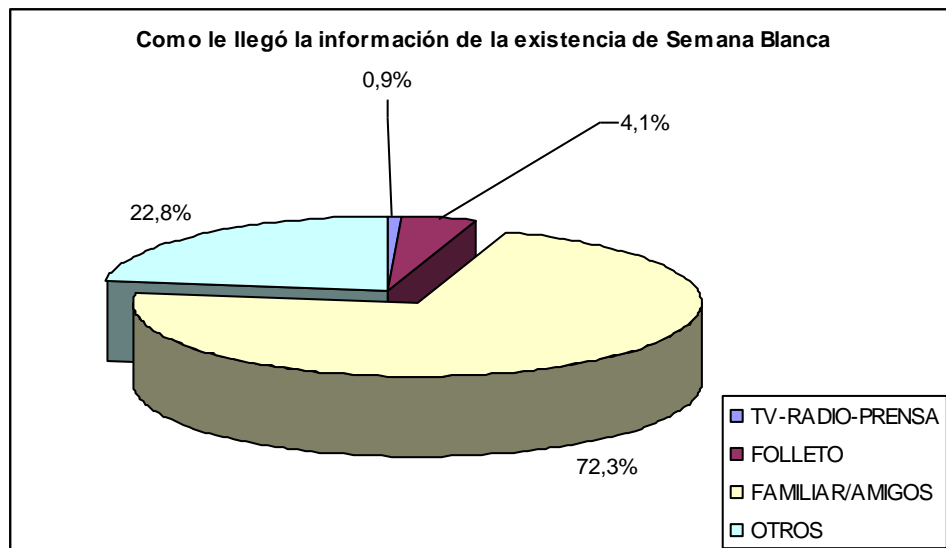
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación

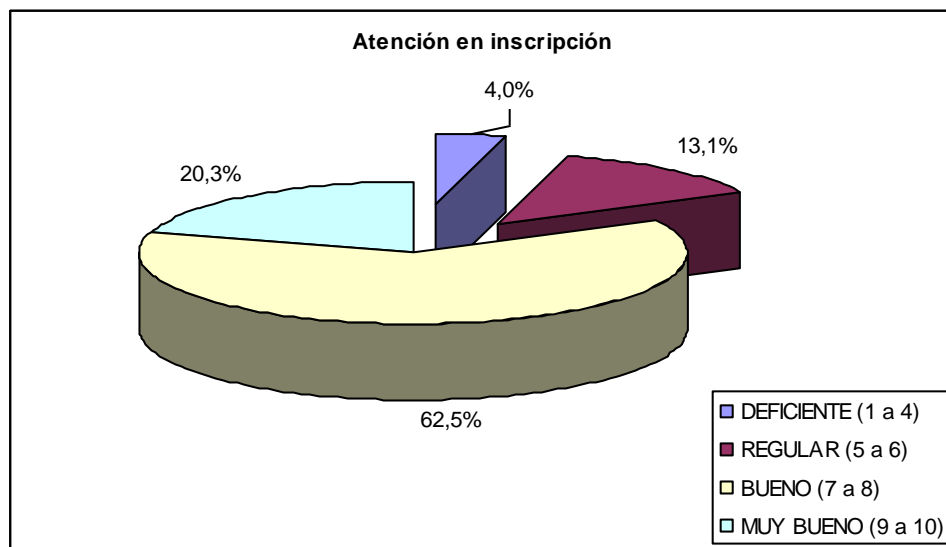
DESDE AQUÍ EMPEZAMOS CON LOS GRÁFICOS Y LOS COMENTARIOS.

PERFIL DE LOS USUARIOS.



INFORMACIÓN





Y ASÍ SEGUIMOS.....