

REPORTE HISTÓRICO 2017-2019

Encuesta Satisfacción de Servicios
Dirección de Deportes y Actividad Física

Evaluación de Satisfacción con Respecto a 3 Años Consecutivos

EVOLUCIÓN DE NUESTRAS 5 SECCIONES						
Año	Capacidad de Respuesta	Elementos Tangible	Empatía	Fiabilidad	Seguridad	Promedios
2017	83%	44%	61%	74%	84%	67%
2018	88%	54%	67%	79%	88%	73%
2019	91%	60%	71%	83%	90%	78%

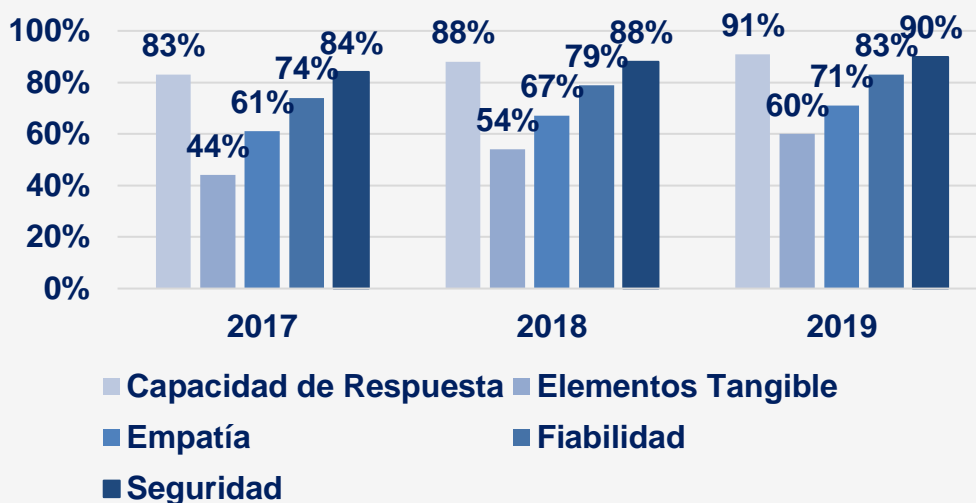
Nota 1: Se observa el promedio de satisfacción anual, calculado para cada una de las cinco secciones evaluadas.

Nota 2: Se aprecia una evolución positiva a medida que pasa el tiempo. Significa que la opinión de los usuarios ha mejorado en todas las secciones.

Nota 3: La sección Capacidad de Respuesta es históricamente la mejor evaluada. Acá se mide puntualidad, comunicación y confianza en los monitores/profesores.

Nota 4: La sección Elementos Tangibles es históricamente la peor evaluada. Acá se mide material de difusión, instalaciones deportivas u otros.

Comparación de Satisfacción de Servicios a través de los Años



Tasa Total de Respuesta



945

Personas