

Servicio Integral al ciudadano 2019

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

Curso Regional De Actividad Física Dirigida Musicalizada Y HEVS Ibagué-Tolima

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo
GIT Actividad Física.



El deporte
es de todos

Mindeporte



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

1 al 4 de diciembre de 2019

Lugar

Hotel Casa Morales Ibagué

Participantes

Líderes estudiantes y comunidad.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

Ministerio del Deporte

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

3 y 4 de diciembre

2019

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



INTRODUCCIÓN

La medición de la percepción en la calidad de servicio es uno de los escenarios de escucha al ciudadano¹ establecidos por Mindeporte para el desarrollo de una gestión democrática. En este proceso misional los conceptos, percepciones y construcciones ciudadanas se convierten en los principales insumos para la planeación participativa, el control social y el proceso de mejoramiento continuo de la Entidad.

En el *gráfico 1* se observa el esquema de la gestión democrática, el cual integra los escenarios de escucha impulsados desde el proceso de Servicio Integral al Ciudadano.

Gráfico 1. Esquema de la gestión democrática.



Fuente: Mindeporte - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

El proceso de medición de la percepción de la calidad en el servicio, sigue la metodología presentada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano la cual toma como base los lineamientos de la publicación denominada “El Cubo”. En ésta se establece la estrategia Dirigida a generar valor en todo el proceso de relacionamiento de las Entidades con los diferentes grupos de interés, con el objetivo de lograr relaciones de confianza y mayores niveles de lealtad. (PNSC. 2014).

¹ Lineamientos Técnicos para el diseño, aplicación, gestión y análisis de mediciones de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano, al interior de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano



Las encuestas de medición de la percepción de la calidad del servicio apuntan a cubrir uno de los canales de escucha propuestos por El Cubo, el cual se dirige en *la aplicación de estudios de percepción general sobre la calidad frente al servicio*². En la metodología adoptada para este tipo de estudios se da un cambio de referencia, ya que se sugiere dirigir las preguntas a *“la calidad percibida”* y no a *“la satisfacción percibida”* por el ciudadano frente al servicio. Esto, en la medida que un trámite, servicio o producto, debe cumplir la promesa de valor de la Entidad *“Derechos”* y no necesariamente satisfacer los *“gustos”* de un ciudadano. (PNSC. 2014). Ver gráfico 2.

Gráfico 2: Gráfico de la evaluación de percepción en el servicio.



Fuente: Mindeporte - Secretaria General - Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano

Los componentes de la evaluación de la percepción de la calidad en el servicio se basan en el reconocimiento de los derechos como objeto misional de la Entidad y precisa a los trámites, servicios y productos como los mecanismos de acceso que tienen los ciudadanos para acceder al ejercicio efectivo de sus derechos.

En este modelo, la comunicación de doble vía entre la Entidad y los ciudadanos es un factor indispensable para garantizar el derecho a la participación ciudadana y cada estudio de percepción se convierte uno de los canales de escucha para lograr incorporar la opinión de los ciudadanos en la cadena de valor de la Entidad. La adecuada relación con la ciudadana debe partir del conocimiento de sus principales características y el reconocimiento de las diferencias existentes en cada una de las comunidades, con el fin de garantizar la equidad en el ejercicio efectivo de sus derechos.

² Quinto punto de escucha establecido en la metodología del El Cubo.



El deporte es de todos

Mindeporte

RESULTADOS

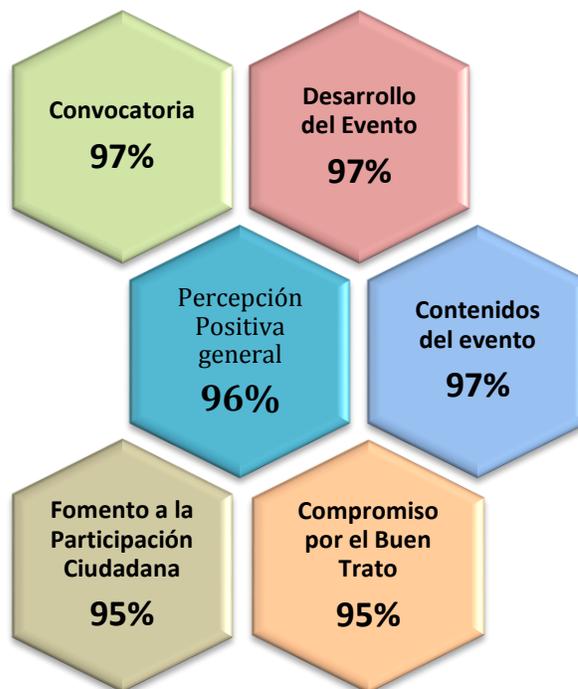
De acuerdo con el análisis realizado, se observa un índice general de Percepción Positiva de

96. %.



El deporte es de todos

Mindeporte



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado desde el 1 al 4 de diciembre de 2019 y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática. Se recibieron un total de 137 encuestas de forma virtual.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General a través del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano, si tiene desea ampliar sobre el proceso de medición de calidad en el servicio puede comunicarse a cualquiera de los canales de atención de la Entidad.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



Caracterización de usuarios encuestados

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la Entidad.

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por Departamento.

Departamento	%
Antioquia	0,73%
Cundinamarca	2,19%
Tolima	97,08%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados según el rol.

Rol	%
Bachiller	35,77%
Especializado	2,92%
Ninguno	3,65%
Profesional	30,66%
Técnico	16,79%
Tecnólogo	10,22%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 11 a 17 años	0,73%
Adultos De 29 a 62 años	54,74%
Jóvenes De 18 a 28 años	44,53%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de participantes encuestados por discapacidad.

Discapacidad	%
Física	2,52%
Ninguna	95,62%
Visual	1,46%
Total general	100%



El deporte
es de todos

Mindeporte

Tabla 5. Descripción de participantes encuestados según grupo étnico.

Grupo Étnico	%
Comunidades campesinas	1,46%
Ninguno	97,08%
Población negra y/o afrodescendientes	1,46%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de participantes encuestados según sexo de nacimiento

Sexo	%
Femenino	56,2%
Masculino	43,8%
Total general	100%

Tabla 7. Descripción de participantes encuestados según su orientación sexual.

Orientación sexual	%
Bisexual	1,6%
Gay	2,0%
Heterosexual	24,2%
Hombre	25,6%
Mujer	46,0%
Total general	100%

Tabla 8. ¿Descripción de participantes encuestados si fue víctima de violencia o desplazamiento forzado?

Victima	%
No	87,59%
Sí	12,41%
Total general	100%

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



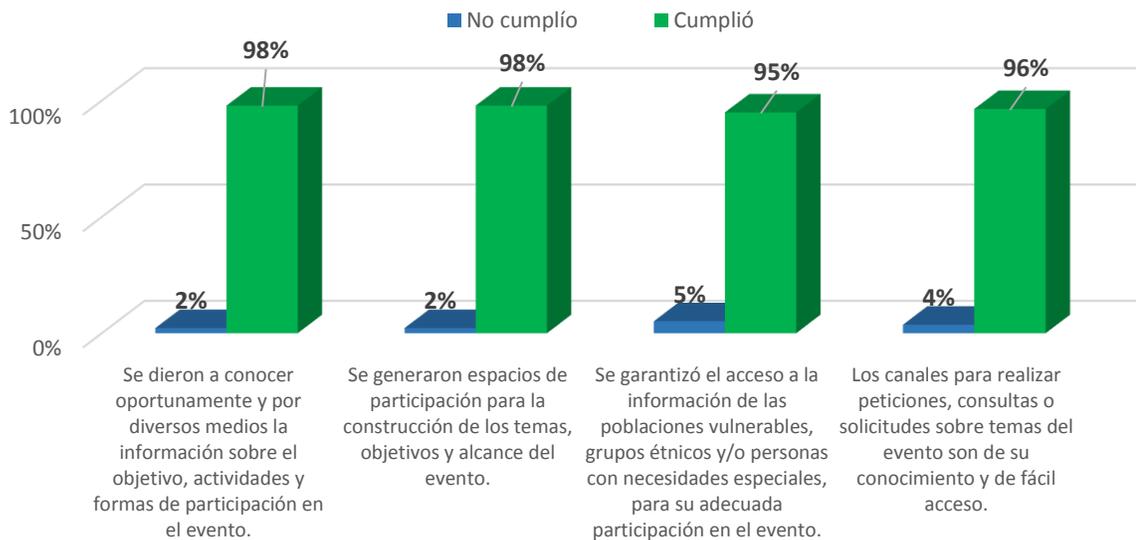
Convocatoria

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación se presentan los componentes evaluados:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria y de planeación participativa que adelantan desde el grupo de actividad física.

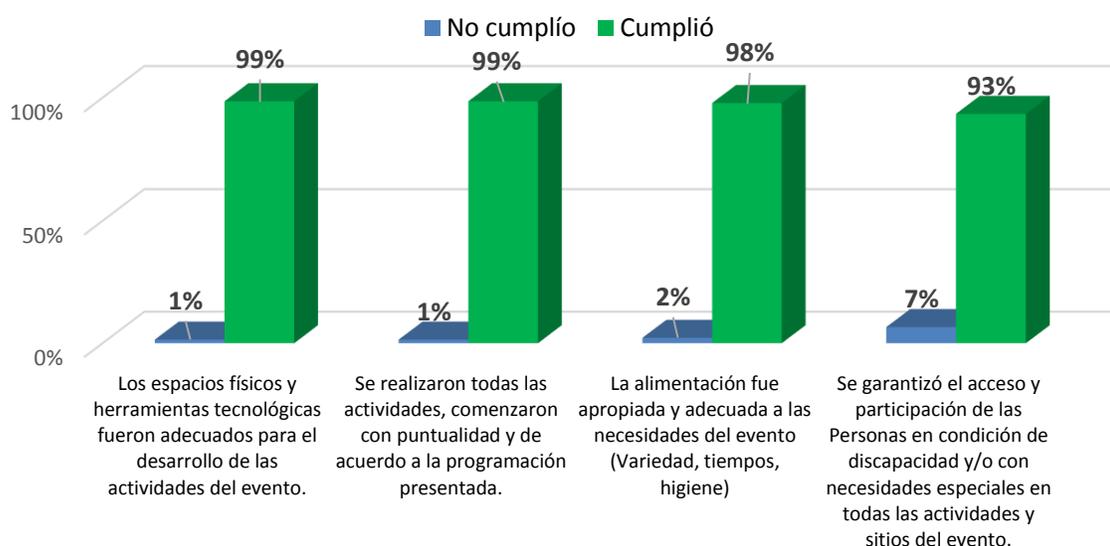


Desarrollo del evento

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento.

Gráfico 2. Pertinencia de los espacios utilizados en el evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Desarrollo del Evento		

En este componente se evidencia una percepción de cumplimiento en general, se resalta la puntualidad en la realización de las diferentes actividades, los espacios físicos utilizados y las herramientas utilizadas para la transmisión de los contenidos.

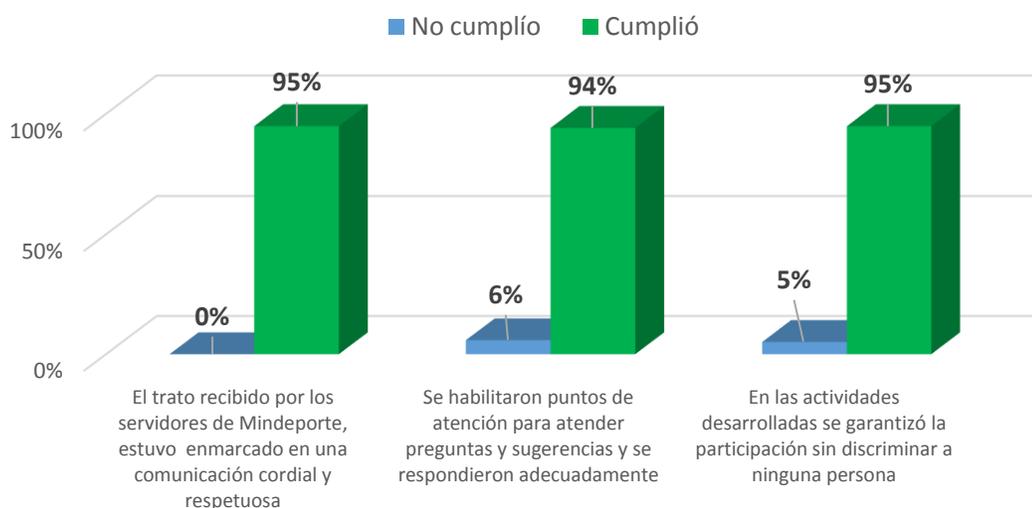


Comprometidos Con el Buen Trato

El Buen Trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con Mindeporte, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada

Gráfico 3. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	95%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los asistentes, sin embargo se hace necesario como práctica institucional recalcar a los Funcionarios, contratistas y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger las sugerencias de las personas de manera oportuna y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

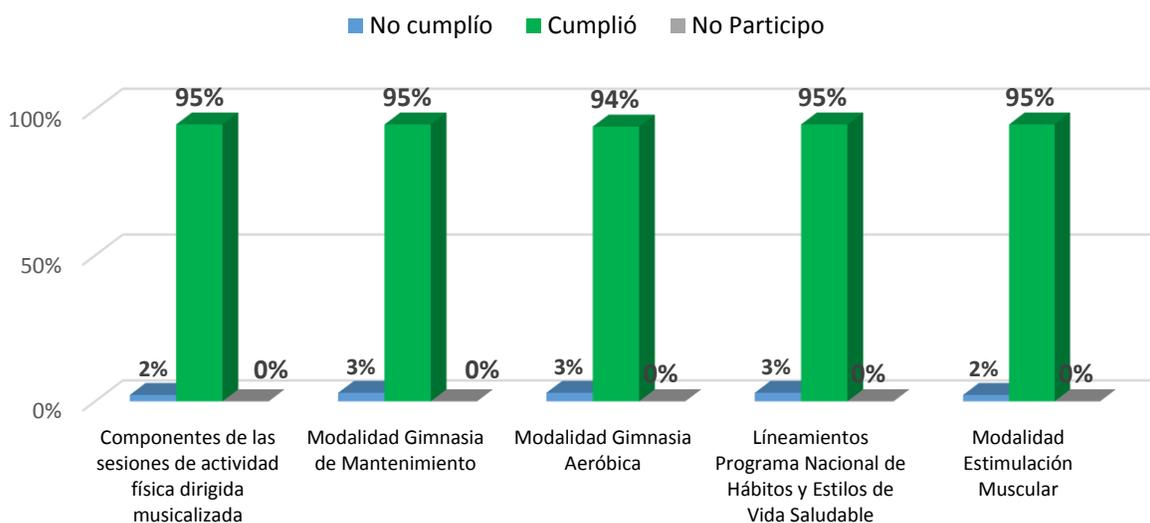


Actividades Misionales de Coldeportes

Los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de información y construcción de conocimiento es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brindará elementos de análisis a los organizadores sobre la pertinencia de los contenidos y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del proceso de formación.

A continuación se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos trabajados en el evento.

Gráfico 4. Evaluación Actividades realizadas.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general. Se resalta la pertinencia de los contenidos, temáticas abordadas y el componente pedagógico elegido para la transmisión de la información.

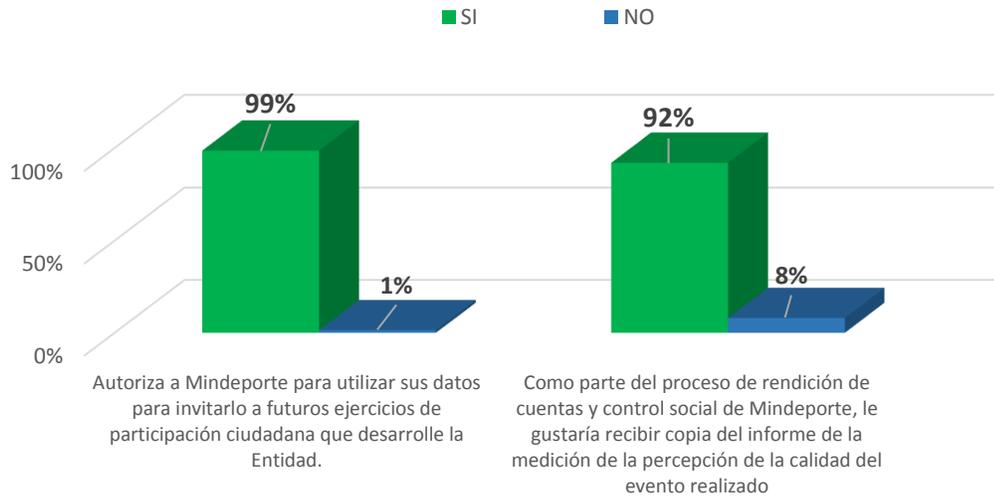


El deporte
es de todos

Mindeporte

Fomento a la Participación Ciudadana

Gráfico 5. Fomento a la participación ciudadana y la rendición de cuentas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Participación Ciudadana	95%

Este componente se hace para analizar el interés de los ciudadanos en participar en futuros espacios de participación ciudadana, se evidencia una alta motivación en este campo. Este componente también busca realizar acciones afirmativas con los ciudadanos, en donde se demuestra el interés de Mindeporte para generar espacios de dialogo en la construcción de la gestión democrática de la Entidad.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

ANEXOS

1. Mencione sus comentarios sobre los diferentes elementos y actividades del evento, en especial aquellas donde considera se debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Excelente evento seguir realizando es de gran importancia e impacto
Creo que todo fue muy bien estructurado y organizado de la mejor manera
Que tenga una intensidad horaria un poco más amplia
Ninguna todas están bien
Hay una excelente comunicación asertiva y se nota el dominio del tema. El personal está 100% capacitado.
La organización estuvo muy buena y todo bien estructurado
Excelente la programación y su cumplimiento. La división de los grupos fue lo más oportuno dependiendo de nuestro nivel de conocimiento sobre los temas
Me pareció acorde para iniciar en el aprendizaje de la actividad física dirigida musicalizada
Todo me pareció excelente
Se puede mejorar en cuanto al tiempo de cada tema, porque es mucha información para tan poco tiempo. Los felicito en cuanto a organización y logística, por el cumplimiento al iniciar las actividades y por los coaches que estuvieron.
En todo los procesos realizados todos fueron de buen proceder para el beneficio de todos
LA CAPACITACIÓN
Quizá en una próxima manejen la modalidad de pura rumba, como también que dure un poco más de tiempo.
Me pareció muy instructivo
Considero que uno de los objetivos del curso era formar instructores y persona que pueda transmitir los conocimientos, y la división de los grupos muchas veces no dejó avanzar a otras personas, es decir habían muy básicos y muy avanzados y no intermedios los cuales podían dar más o avanzar más en cada tema, pero no podía.
Excelentemente concebidas las clases por parte de los monitores de fácil entendimiento y las prácticas muy animadas muy bien sitio para el evento excelente atención
Muy buena
Ninguna
Todo estuvo excelente, se explicó de la mejor forma sin ningún problema
Se debe realizar con más frecuencia este tipo de capacitación
Excelentes instructores, instalaciones y alimentación
Mayor fortaleza en el cumplimiento del cronograma. Aspectos a mejorar en mi consideración ninguna
Todo me pareció muy organizado y muy profesionales
La temática en un excelente orden con buena participación y bastante agradable
Del lugar del evento tres aspectos: 1. El piso inadecuado para la realización de estas actividades, mejor un piso de madera. 2. El último día no estuvo habilitado el puesto de primeros auxilios. 3. El hotel no cuenta con un primer respondiente. Y finalmente en cuanto al sonido, estuvo demasiado alto, la mayoría del tiempo, en especial en el momento de colocar la música, sin embargo los presentadores tenían muy buen manejo de voz, excepto la docente que preguntó el ágora de Gimnasia de Mantenimiento
Todo está excelente
Buena organización

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

El espacio físico fue in poco reducido pero. Muy buena acción deporte de los monitores
Excelente todo
Para mi todo fue excelente no hay nada q cambiar
Jornadas más cortas por dia
Todo se cumplió
Muy activo e interesante.
Todo estuvo perfecto
Muy buen curso , se debería hacer más seguido y un poco más extensonapra la explicación a profundidad de los temas
Se realizó todo acabalidad y fue algo muy organizado en pro de todos nosotros y de la organizacion
Son de gran importancia y valor estos eventos de capacitación para el fortalecimiento y promoción de la práctica de actividad y ejercicio físico en la población.
felicitaciones muy buena programacion,el cual me permitio enriquecer mis conocimientos. gracias
Los instructores tienen una facilidad de transmitir la informacion de una manera práctica y dinámica.
El curso en general tiene unas temáticas demasiado importantes y nos conlleva a seguir preparándonos en estos temas
Pues debo mejorar en lo kinestesico no suelo sonreir mucjo en los nervios pero el conocimiwnto ahí está y solo es cuestion de seguir wntrenando
Un poco más de tiempo en cada método dado
A nivel departamental hacer la convocatoria en y a todos los municipios, al parecer existen preferencias hacia algunos municipios.
no tengo
Muy bueno todo
Todo me pareció excelente
Excelente en todo el programa las dudas fueron claramente contestadas y despejadas me voy muy contenta y con ganas de seguir participando y formando parte del programa muchas gracias por toda la orientación en general
Excelentes ponentes, locaciones, puntualidad seriedad y calidad
Muy excelente
Todo excelente
Excelente participación de todos los instructores
Excelente
Fortalezas y me parecieron super estimulación muscular gimnasia AERÓBICA
Separar mejor la poblacion de las personas que tienen experiencia en clases y las que no
Excelente participación de todos los instructores
La simplificación de diversos temas crean vacíos en el conocimiento y termina atrayendo confucion
Me encantó estimulación muscular con la coach alma
Ninguno
Encontré todas las modalidades todas muy bien explicadas, utilizaron buenas herramientas para la explicación de los temas
Todo estuvo muy bien organizado
Me pareció muy buena la metodología pero faltó mucho más tiempo para adquirir las prácticas de las diferentes herramientas establecidas.
Me parecieron muy buena la metodología pero faltó mucho más tiempo para adquirir las prácticas de las diferentes herramientas establecidas
Los instructores se dan a entender muy bien.
Fue excelente
Ninguna

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Los talleristas fueron fundamentales para el desarrollo y el fácil entendimiento de los temas. Su nivel de entrega, disciplina y dedicación fue bastante alto y la calidad para guiar los grupos fue muy bueno
Para mi fue excelente y no tengo sugerencias ya que soy nueva..mil gracias por formarnos y enseñarnos a vivir mejor .
Todo lo relacionado con el curso fue de muy buen conocimiento y entendimiento para cada uno de nosotros.... los coas excelentes me encantomuchas gracias
Palabras de agradecimiento, la capacitación cubrió expectativas de aprendizaje.... los coash sabedores de los temas a exponer.... Me Gustó
cumplieron todos los requisitos realizados tanto de de ellos como de nosotros
Buen manejo del tema
Muy excelente todo
La temática fue excelente y se desarrolló de la mejor manera posible
Todo estuvo exelente
Me gusto
Me parece que todas las sesiones fueron desarrolladas de muy buena manera y no tengo comentarios
Se destacaron por la organización del evento. Puntualidad en el cronograma. Alimentos. Cálidad en la enseñanza (excelentes docentes).
Lograr que más personas accedan a este tipo de cursos
Se realizo un exelente trabajo
Fueron fuertes en la organización de las actividades y la participación de todos lo integrantes, la información fue oportuna y coherente. Agradecido por la oportunidad y dispuesto para una proxima ocasión
Todo Me Pareció Súper Bueno
Acondicionamiento físico
Ninguna
Una curso muy completo
Se debe tener un espacio para personas con dificultades
Una de las fortalezas fué la pedagogía de los coach, ya que se les entendió claro y siempre en cada tema visto se hacía práctica, la atención en el hotel excelente gracias a todas las personas que hicieron que está capacitación halla Sido un éxito, muy agradecida por haber aprendido muchos conocimientos. Gracias al Ministerio del Deporte.
Todo excelente
En mi opinión todo el evento estuvo excelente nos brindaron un excelente servicio tanto en instalaciones como en personal super cordiales y excelentes profesionales
en general todo me pareció excelente
me senti super bien con este programa y mi aprendizaje fue muy ameno a pesar de que fue muy corto tube mucho conocimiento
Buen manejo del tema
Excelentes ponentes
Se debe tener un espacio para personas con dificultades con respecto a otros participantes. Las sesiones de ejemplo deben ser filmadas
Me pareció que quedamos muy reducidos al espacio,para poder desplazarnos muy bn en los movimientos de dichos ejercicios pero de esto quede muy satisfecha con lo que nos brindaron en estos 3 días muchas gracias Dios los bendiga y quedo pendiente para un próximo evento.
La fortaleza del grupo el trabajo en equipo y la humildad ya que siempre estuvieron dispuestos para resolver cualquier inquietud o cualquier atención
Todo me pareció que estuvo muy bien.
Fallas de sonido

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Hubo personas dentro del grupo de personas que ya cuentan con amplia experiencia y conocimiento sobre los temas vistos, algunas veces fomentaban el desorden y la discriminación hacia compañeros dentro del mismo equipo de trabajo, o en ocasiones se salían del contexto de la formación,
Todo Me apareció Súper Genial
Fue un magnífico montaje logístico con un gran cumplimiento al transmitir el mensaje
La organización del evento en su totalidad fue excelente
A veces son muy densas las sesiones y considero que falta imparcialidad
Excelente calidad de instructores, buena explicación de la información
Primera vez que estoy vinculado al programa y Para mi todo estuvo excelente
Bien
Que se tenga más tiempo del curso
Todo bien
Todo estuvo muy preparado y aprendí mucho
Excelente
Todo excelente
Todo fue excelente
Todo fue excelente
Para mi es la primera vez que participo en un curso de esta modalidad y me pareció excelente ya que soy usuaria del grupo de hábitos y estilos de vida saludable en la cuidad del espinal y tenemos un excelente monitor como lo es Nairo Andrés gracias a este curso pude entender aprender y comprender cosas que de pronto no tenía conocimiento muy agradecida por haber participado de tan excelente evento.
Todo bien excelente
Ninguna
Todo fue.muy espectacular
La modalidad de estimulación muscular donde se debe tener mayor conocimiento ya que hay que tener en cuenta toda la anatomía de nuestro cuerpo para así lograr mejores resultados
Se debe mejorar en el nivel básico la construcción coreográfica por inserción directa y por anteposición
Me pareció muy buena capacitación, tal vez siguieron que algunos docentes, como el que orientó rumba y los que orientaron folclore, trabajen mucho más sobre sus comandos visuales y auditivos, así como sobre su oído musical, ya que fueron los que más reiteradamente de equivocaban en este aspecto. Gracias por la oportunidad y mis sinceras felicitaciones
Ninguna
Es primer ves que asisto y para mi estuvo bien .. pero como sugerencia la oficina si debiera de ser mejor..
Excelentes los coash, la organización del evento y las agoras.
Excelentes coach, quienes explicaron de la mejor manera practica y teórica cada uno de los conceptos de las modalidades del curso
Todo fue perfecto la mejor atencion del mundo y los mejores capacitadires excelente evento!!
Excelente
Mayor tiempo para la capacitación
Excelente organización, excelente personal capacitado y muy buena atención
Todo estuvo bien.
Todo estuvo bien.
Modalidad estimulación muscular
Excelente organización, la información fue entregada de la mejor forma, la teoría compartida fue puesta en practica de manera adecuada, mil graciasby felicitaciones todo fue perfecto
Ningunohp
Estuvo muy bien.planificado felicitaciones

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



El deporte
es de todos

Mindeporte

Mejor organización en cuanto a los horarios

el curso de actividad física musicalizada fue muy constructivo para formarnos como personas aptas para implementar los programas de estilos de vida saludables ofrecidos por los diferentes canales de deporte que maneja el estado

Excelente

Aunque por falta de tiempo. La teoría fue extensa y rápida, pero a la vez fue muy clara y concisa.

Super bn el evento

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@coldeportes.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co