

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

**PROCESO DE CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL MARCO DEL PROGRAMA
MANDALAVIDA EL DEPARTAMENTO DE CHOCÓ.**

GIT Recreación

Dirección de Fomento y Desarrollo



Mandalavida
— MINISTERIO DEL DEPORTE —



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

19 al 21 de noviembre

Lugar

Quibdó

Participantes

Agentes educativos, sociales, comunitarios y maestros que trabajan por la primera infancia.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo de Recreación

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

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

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

20 y 21 de noviembre

2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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



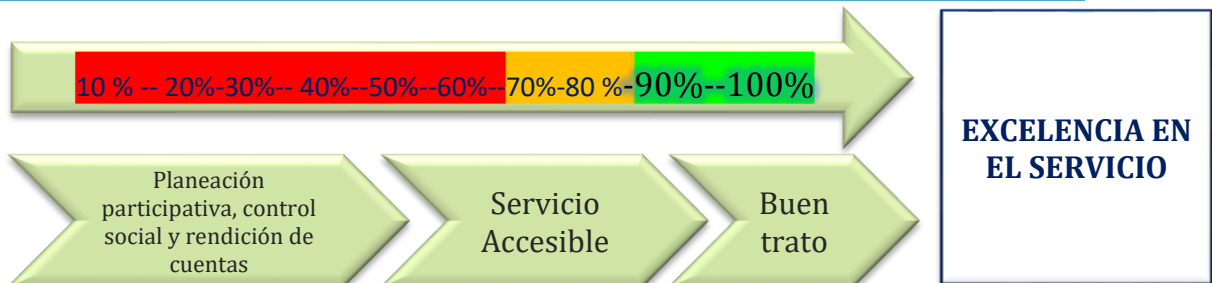
El deporte
es de todos

Mindeporte

RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado al finalizar la capacitación y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

El estudio estuvo a cargo de la secretaria general a través del Grupo Interno de Trabajo de Servicio integral al ciudadano, se realizaron 65 encuestas de una población total de 150 ciudadanos.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

Correo electrónico: contacto@mindeporte.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 y Ciudad.

Departamento	Ciudad o Municipio	%
Chocó	Condoto	14%
	Medio San Juan	2%
	Quibdó	85%
Total general		100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por rol.

Mencione su rol	%
Agentes Educativas.	62%
Auxiliar de enfermería	2%
Auxiliar pedagógica	4%
Docente independiente	2%
Madres comunitarias	15%
Maestros en primera infancia	8%
Promotores lúdicos	9%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 12 a 17 años	4,0%
Adultos De 29 a 59 años	22,6%
Adultos mayores > 60 años	1,3%
Jóvenes De 18 a 28 años	70,3%
Total	100%



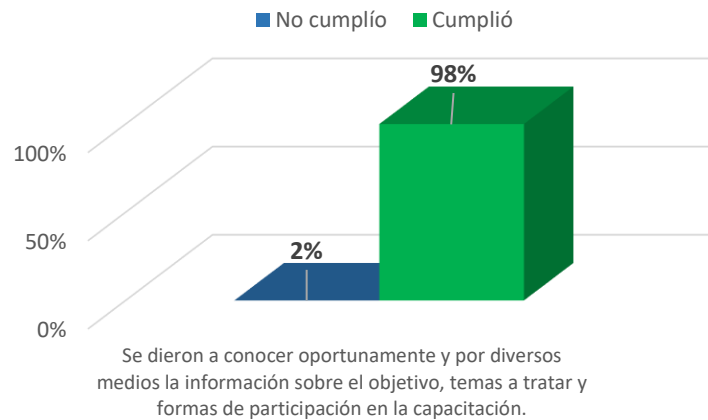
Convocatoria

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 en la estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 98% en general frente al manejo del proceso de convocatoria de la calificación. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.

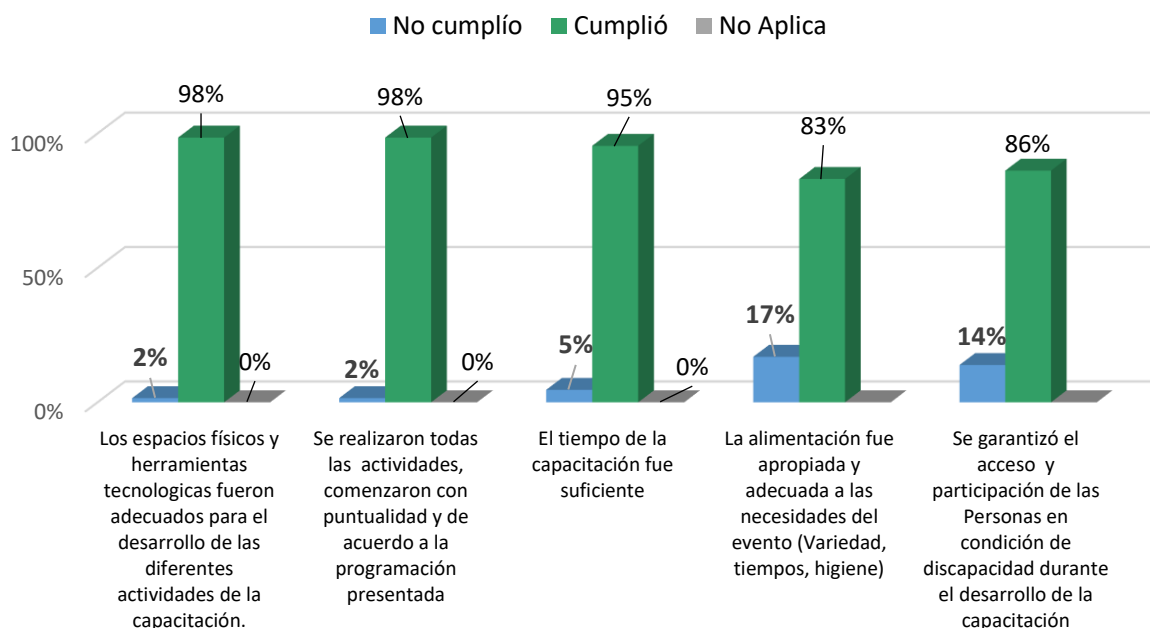


Desarrollo de la capacitación

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 en el desarrollo del proceso de cualificación.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	92%
Desarrollo de la capacitación		

Se observa una percepción positiva en general del 92% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo de la capacitación de acuerdo con la ruta de excelencia en el servicio.

Se resalta las herramientas tecnológicas utilizadas, la puntualidad y tiempo adecuado en las actividades propuestas. Sin embargo, se debe revisar para próximas capacitaciones una mejor alimentación en variedad, higiene y cantidad. También se debe adecuar los diferentes espacios utilizados para las capacitaciones de acuerdo con la población participante de este modo se garantiza su accesibilidad.

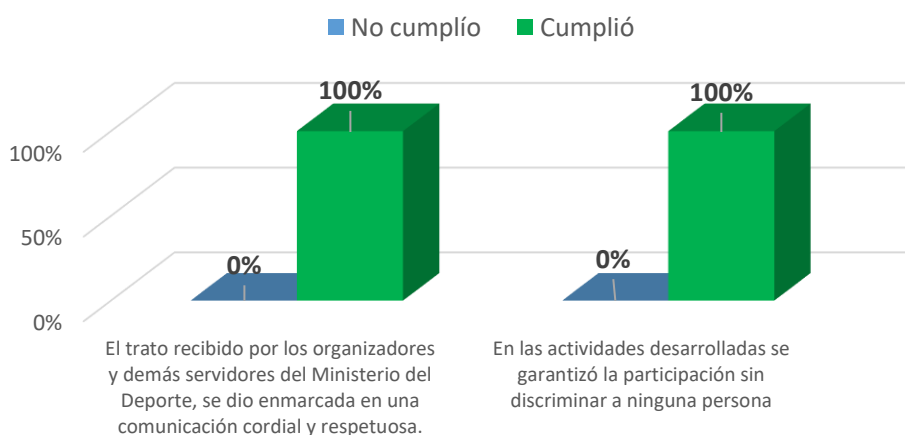


Comprometidos Con el Buen Trato

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 durante el proceso de cualificación.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva del 100% por parte de los asistentes a la capacitación, 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 estrategia 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.

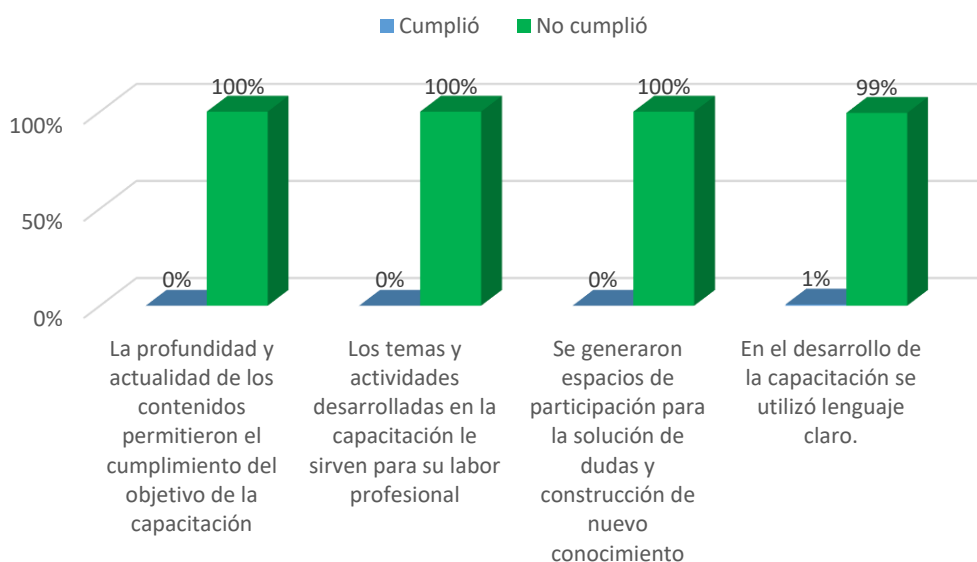


Actividades Misionales de Mindeporte

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:

Gráfico 4. Evaluación actividades misionales



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 100%. Se destaca una alta aceptación en la metodología y estrategias utilizadas por parte de los ponentes para la transmisión de la información, generando en los participantes el conocimiento y la motivación para su labor profesional.



El deporte
es de todos

Mindeporte

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. Mencione sus comentarios sobre lo que debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

Antemano felicitarle por tan importante foro y pues que se haga más a menudo estas actividades Fue muy buena la capacitación pero se debe hacer a comienzo de año para que se pueda poner en práctica lo aprendido por más tiempo
Todo muy bien
Todo estuvo bueno la organización y la forma de explicar las actividades
Excelente coordinación y deseo repetir y que los funcionarios de las zonas rurales sean invitados para hacerlos partícipes
Puestodo estuvo muy bien organizado y los felicito por esta oportunidad, nos está dejando una enseñanza muy buena para la próxima me gustaría q se hiciera al princpio de año cuando estamos entrado,. Muchas gracia una experiencia muy bonita
Se recomienda hacer estas capacitaciones a principio de año ya que eso nos sirve para fortalecer y poner en prácticas todo lo aprendido durante el proceso de mandalavida
Para mi, fue satisfactorio el diplomado, ya que adquirí muchos conocimientos, espero vuelvan a hacer otro. Gracias por la oportunidad.
Dar las herramientas de trabajo como lo es: bolígrafos, cuadernos o agendas, las manualidades entre otras.
Realizar la capacitación a inicios de años para que no realicen las actividades corriendo.
El tema para mi ha sido de. Mucha importancia e interés ya que va encaminado. Nuestra labor la cual estamos ejerciendo al igual que. Nuestro perfil profesional.
Ser multiplicador a de los conocimientos adquiridos.
Que pra u a próxima hacer le énfasis a las fundaciones que no es una obligación el hecho de asistir pero que si es muy importante
Para mi parecer el tiempo de la capacitación fue muy corto.
Seguir haci para trabajar mejor
Se observó mucha dinámica y creatividad
Falta de materiales, y nodiero dotación al personal
Comparir la información impartida por medio manegnetico, las cuales nos sirva para poder impartir lo aprendido
Muy buena la capacidad. Excelente.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

De e te er en cuenta los día de la zapa citación y la comida que. A mos a onsumir, no darle al peso al cualquier clsa
Como primera observación que estos espacios se realicen al inicio del año Por favor Mandalavida que paso con la dotación que en otros años le daban a los participantes. En cuanto a la alimentación mejorar ya que los refrigerios del primer día no fue el mejor. Sería muy importante dotar a los asistentes de una guía donde esten plasmados los conocimientos. Por favor cuando se nos invite de otros municipios apartados garantizanos toda la atención Gracias
Todo estuvo muy bien planeado y orvanizado
Para. Mi todo estuvo esxelente
No hacer estas capacitaciones en fines de semana
Tratar para una próxima ocasión no incluir domlngos
Pues en su totalidad todo estuvo bien. Pero como recomendación tengo que si dicen que a una hora se comienza a esa hora debe ser
Para mi concepto se debe mejorar la alimentación
Encuanto al proceso de formación. Los felicito ya que el peronal escojido esta bien preparado y se dieron a entender claramente cada uno de los procesos en esta cualificación De ante mano gracias por propiciar estos espacios en los cuales se aprender y se actualiza los conocimientos Nuevamente muchas gracias.
Todos los conocimientos trasmitidos fueronimportantes y enriquecedores para esta bella labor que desempeñamos gracias por todo
Para mi fue muy importante y enriquecedora esta capacitación obtuve muchos conocimientos para poderlo colocar en práctica, es muy motivan te cada uno. De los instructores y danamico para q el conocimiento nos pudiera llegar. Gracias
Todo fue bien
Todo estuvo bien
Todo me pareció muy bien y recomiendo 1ue no les falte recreación a los niños y niñas Ante mano felicitarlos e incentivarlos a seguir creando este tipo de espacios que nos dejan mucho conocimiento en nuestro diario vivir con los niños y niñas a los cuales formamos.
Aplicarlos durante días de semanas o laborados
Que proporciones los materiales para realizar las actividades
FORTALECER LA PARTE DE LOS MATERIALES PARÁ CREAR DE MEJOR FORMA LOS JUTES.
Ser más contaste en este tipo de Capacitaciones
Que las capacitaciones no sean fines de semanas ya que muchas son madres cabeza de hogar, felicitarlos por bonita experiencia vivida en los talleres
Excelente por los participantes, bastantes dinamicos
Felicitación todo estuvo excelente, muchas gracias
Mejorarar la comida
Mejorar la calidad y sabor de los alimentos "almuerzo"
Mejor en el tema de la alimentación ya que fue regular.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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



El deporte
es de todos

Mindeporte

Que sea más práctico y menos teórico
Que estas capacitaciones sean en horario laboral porque los fines de semana es el único tiempo que uno tiene para organizar su casa y trabajar con sus familias
Felicitaciones por tan fructífera información y muy agradable las enseñanzas brindadas.
Que nos capaciten más seguidos
Ser cada día mejores
Teniendo en cuenta las experiencias adquiridas con los diferentes grupos sacar lo significativo y reforzar con otros contenidos q puedan aportar al proyecto
Todo estuvo bien felicitaciones
Muy poco almuerzo
El al. Uerzo muy poquito
Los almuerzos muy poquito
Mejorar el almuerzo, se sirvió muy poco

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

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