

Informe de percepción de calidad en el servicio

**XXII Encuentro Nacional Recreativo de la Persona Mayor Nuevo
Comienzo “2021 año del Recreo-Encuentro”**

GIT Recreación



**El deporte
es de todos**

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

30 de noviembre al 4 de diciembre

Lugar

Rivera, Huila

Participantes

Personas mayores de todos los Departamentales de 60 años en adelante y comunidades indígenas de 55 años en adelante.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo

Grupo Interno de Trabajo de Actividad Física

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

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

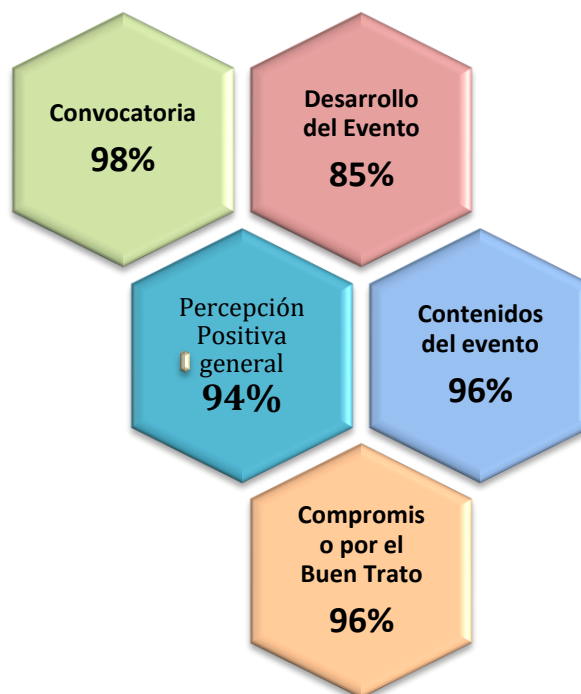
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

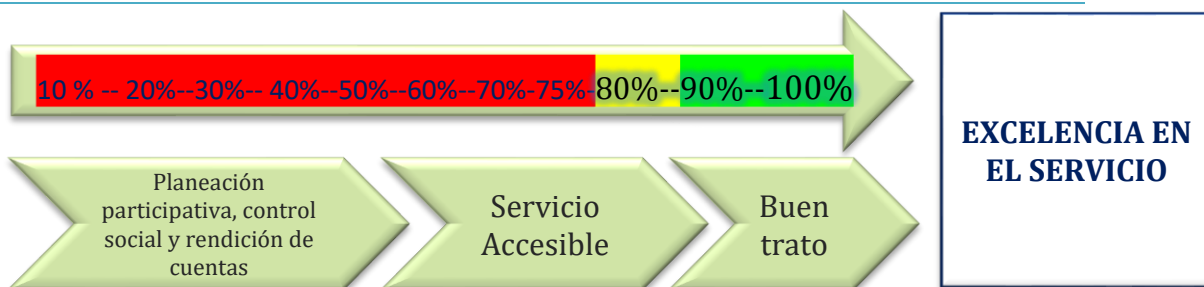
3 y 4 de diciembre

2021

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 desde el día 30 de noviembre al 4 de diciembre 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 86 encuestas.

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	%		
Amazonas	6,1%	Guainía	9%
Atlántico	1%	Huila	7%
Bogotá D.C	6%	Nariño	2%
Boyacá	2%	Quindío	10%
Caldas	4%	San Andrés y Providencia	9%
Caquetá	1%	Tolima	4%
Cauca	4%	Valle del Cauca	2%
Córdoba	13%	Vaupés	7%
Cundinamarca	11%	Vichada	1%
		Total	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su género

Etiquetas de fila	%
Femenina	54%
Masculino	46%
Total general	100%



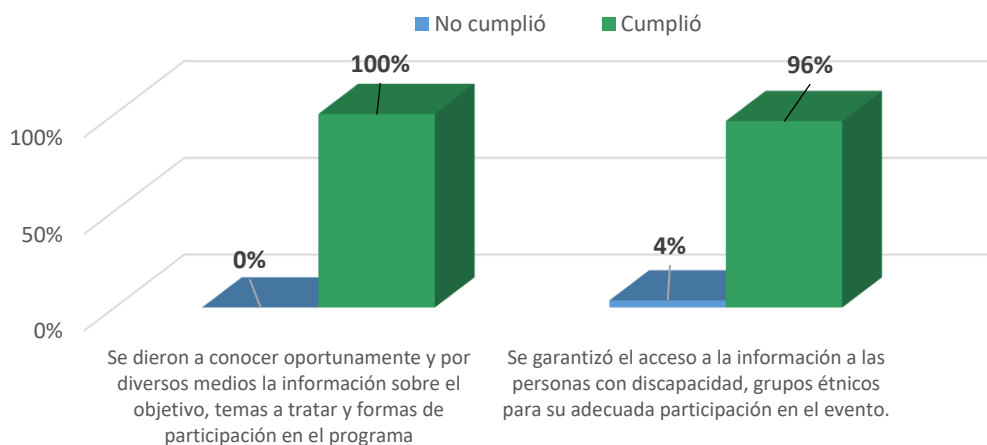
Convocatoria

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 estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2021
Convocatoria		98%

Se observa una percepción positiva en general del 98% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria, donde se resalta la oportunidad en la comunicación de los objetivos y contenidos del evento.

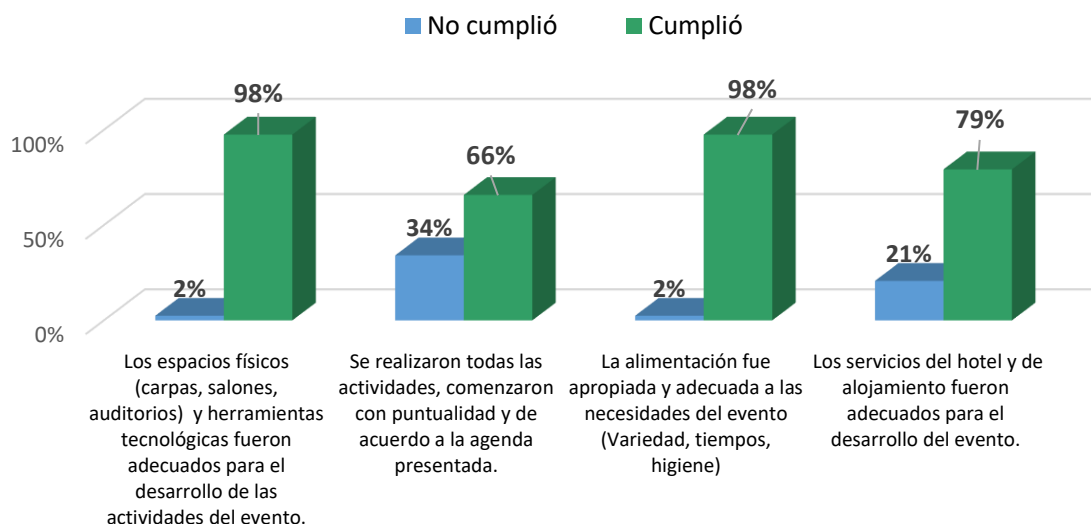


Desarrollo del evento

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 en el desarrollo del evento



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2021
Desarrollo del Evento		85%

Se observa una percepción positiva en general del **85%** lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo del evento. Se resalta los espacios físicos utilizados para el desarrollo de las actividades propuestas y las herramientas tecnológicas utilizadas para la transmisión de los contenidos.

Se observa una baja calificación en la puntualidad de las actividades programas y los servicios de hotel y alojamiento.

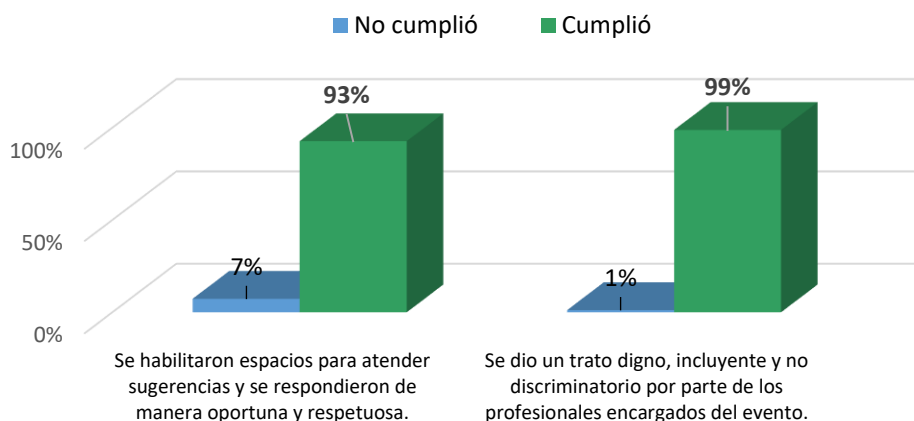


Comprometidos Con el Buen Trato

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 4. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2021
Comprometidos con el buen trato		96%

En este componente se evidencio 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 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.



El deporte
es de todos

Mindeporte

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 5. Evaluación de los diferentes roles del programa.

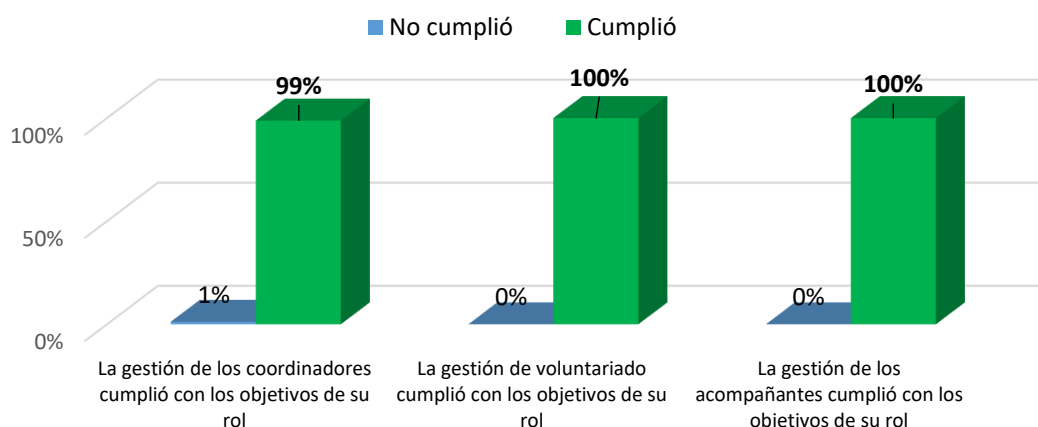
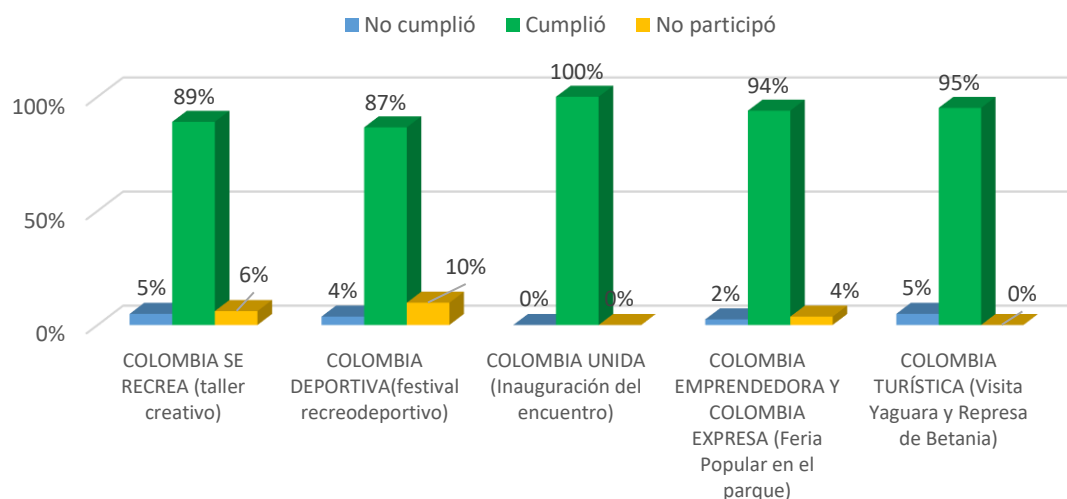


Gráfico 6. Evaluación de actividades desarrolladas



Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

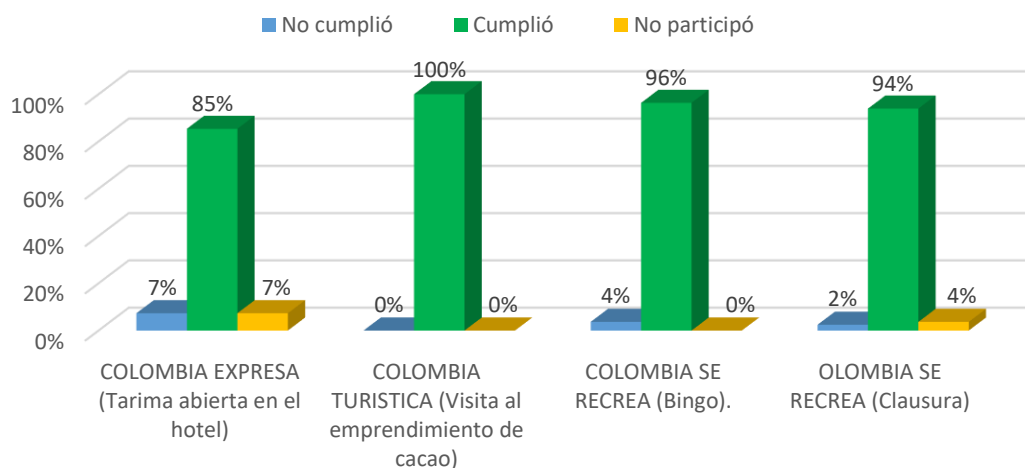
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

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



El deporte
es de todos

Mindeporte



Observación

Evaluación cualitativa componente	Promedio	2021
Actividades Misionales		96%

Se observa una percepción positiva por parte de los asistentes del 96% lo que evidencia un cumplimiento frente a las actividades realizadas durante el evento. Se resalta la percepción de cumplimiento que generó la labor de acompañamiento de los diferentes roles definidos en el programa, elemento que permitió la adecuada participación de las personas mayores en todas las actividades presentadas. Como elemento de mejoramiento se sugiere revisar los protocolos para las presentaciones de las diferentes delegaciones, evaluando la disponibilidad de tiempos, escenarios y espacios para garantizar que las personas programadas se presenten y no se genere una sensación de incumplimiento de las expectativas generadas, ya que es un elemento que puede generar un alto impacto emocional por el tipo de población participante.

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

ANEXOS

Preguntas abiertas

1. ¿Qué actividades, herramientas, temáticas o actividades considera que deberían realizarse en los próximos encuentros nacionales de persona mayor?

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

N/A
Que conozcan nuevos sitios
Recordar que los adultos todas las actividades que les pongamos siempre serán agradables para ellos para mí se cumplió con excelencia el encuentro
Fortalecer Colombia juega
Actividades recreativas de integración
El programa está muy bien estructurado
Concursos de rajaleñas, partidos de micro futbol
Planeación, articulación y cumplimiento
Mejorar la puntualidad de los Gubernamentales para dar inicio del acto Inaugural
Futbol
Piscina
Volyball
Las actividades o temáticas que se deberían realizarse en los próximos encuentros son: juegos autóctonos de cada región como muestra para los demás, conocerlos, practicarlos.
Más salidas ecológicas
Mas actividades turísticas
Verificar el mantenimiento y servicio de los hoteles
Actividad física musicalizada , actividad recreativa dirigida por personal profesional
Mas salidas ecológicas
Considero que la forma en que desarrollaron esta bien
Realizar actividades acuáticas
Todas
Más expresiones artísticas
Está bien
Más cuenteros
Más tiempo para vender las artesanías
Mejorar el sonido
Me parece importante incluir además de todo lo bueno que se ha realizado se haga una pequeña memoria de algunos encuentros anteriores
Visita turísticas
Bueno todo
Actividades culturales participativas,
Más juegos
A mi parecer las actividades desarrolladas y las herramientas utilizadas son las adecuadas.
La vieja teca que no se hizo

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

Bailes
Actividades lúdicas
Especificar res de ir la evento l duración de tiempo para la muestra rustica o folclórica y cuantas presentaciones se puede realizar por departamento
La viejoteca
Nada
Que se muestren memorias anteriores para aprender más
No trasnochar
Felicitaciones al ministerio del deporte por tan excelente evento
Nada
Que un solo departamento no haga tantas presentaciones
La viejoteca
Mas juegos tradicionales
Rondas recreativas para los abuelos
Las realizadas fueron acordes a los objetivos planteados
Que no me pongan a caminar tanto tiempo
Juegos de integración entre grupos, y de diferentes delegación
Bailoterapia
Que halla integración y juegos entre diferentes delegaciones para una mejor integración
Felicitaciones que se vuelva a repetir
Más deportiva y artesanal
Asi esta bien
Mejorar los espacios de alojamiento en cuanto a lavandería y aseo
Bien todo
Mejor integración entre delegaciones, para interactuar entre ellas
Más actividad musicalizada
Aumentar participantes
Juegos de mesa, para mejor socialización
Mejorar el tema de alojamiento
Esta bien
Muy bien
Mejorar alojamiento y realizar el orden del día o cronograma establecido, en las horas acordadas.
Herramientas didácticas, cómo juegos de mesa, recreación al aire libre, y diferentes músicas de las diferentes parejas y bailes por parejas de cada delegación
Todo está bien
Todo bien
Tener los espacios apropiados para realizar las prácticas de las actividades como un espacio techado para las actividades culturales los tiempos para cada ambiente les faltó las horas específicas
Excelente todo
Visita al mar las personas mayores pocas lo conocemos
Creo que está muy apropiado todo
Garantizar por parte el Ministerio los resultados suficientes, para continuar financiando el transporte de las personas mayores de los departamentos al encuentro Nacional Nuevo comienzo, los programas de recreación en los departamentos no contamos con los recursos suficientes para garantizar este transporte
Que las actividades no se cruzan
Mejorar la puntualidad en algunas cosas

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

Se cruzaron colombia expresa y colombia emprendedora. Considero que se deban desarrollar en momentos diferentes
Se debe dejar más espacio para que los turísticos conozca el lugar y también para integrarse con los demás departamentos
Bien todo
Muy bien todo gracias
NA
Respetar horarios, presentaciones mayor espacios y divide en varios días
Cumplir horarios del desarrollo de las actividades, dividir presentaciones y definir tiempos de las mismas, mayor cupo para las delegaciones.
Mayor tiempo para que no se desarrollen las actividades a las carreras

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