

Servicio Integral al ciudadano

Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

XXX CAMPAMENTO NACIONAL JUVENIL, MANIZALES-CALDAS 2021

GIT Recreación

Dirección de Fomento y Desarrollo



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

14 al 17 de diciembre

Lugar

Manizales, Caldas

Participantes

Adolescentes y jóvenes en edades de 13 a los 28 años de nivel social 1, 2, 3.

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

15-20 de diciembre

2021

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

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

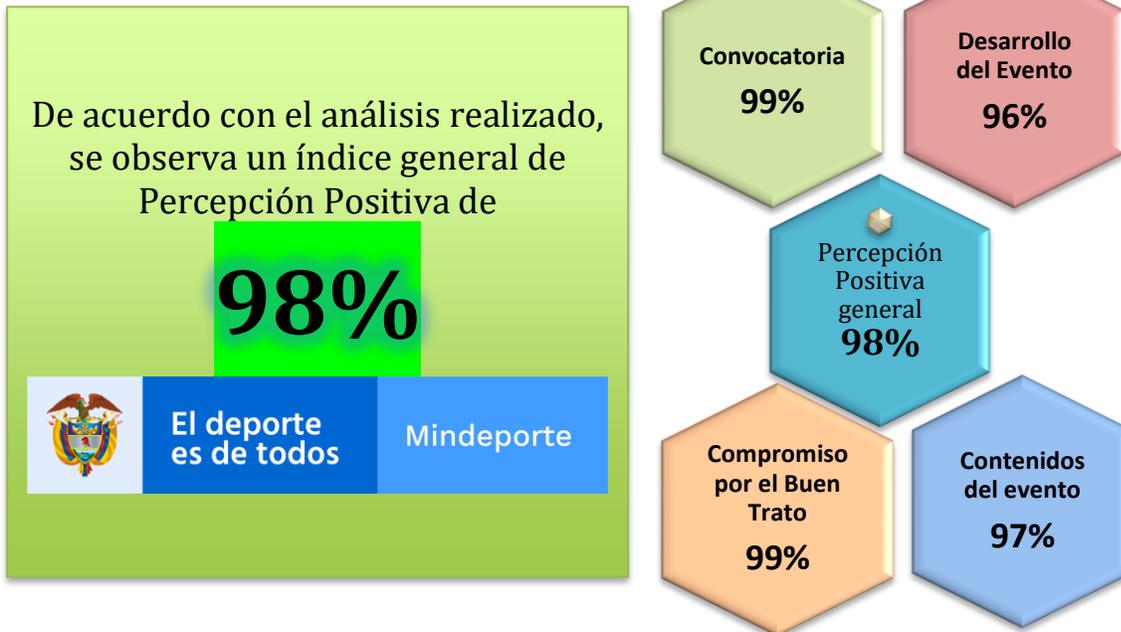
Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



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 en el encuentro 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 117 encuestas de una población total de 200 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.

Etiquetas de fila	%
Amazonas	2%
Antioquia	8%
Atlántico	5%
Bogotá D.C	6%
Bolívar	12%
Boyacá	4%
Caldas	11%
Caquetá	7%
Casanare	3%
Cauca	1%
Guaviare	4%
Huila	6%
Nariño	7%
Putumayo	6%
Quindío	6%
Risaralda	4%
Tolima	3%
Valle del Cauca	5%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por rol.

Etiquetas de fila	%
Acompañante	2%
Campista	10%
Campista delegada	1%
Coordinador	11%
Flor	7%
Fruto	7%
Hoja	11%
Raíz	12%
Semilla	26%
Tallo	14%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por género.

Género	%
Femenino	40%
Masculino	59%
Prefiero no decirlo	1%
Total, general	100%



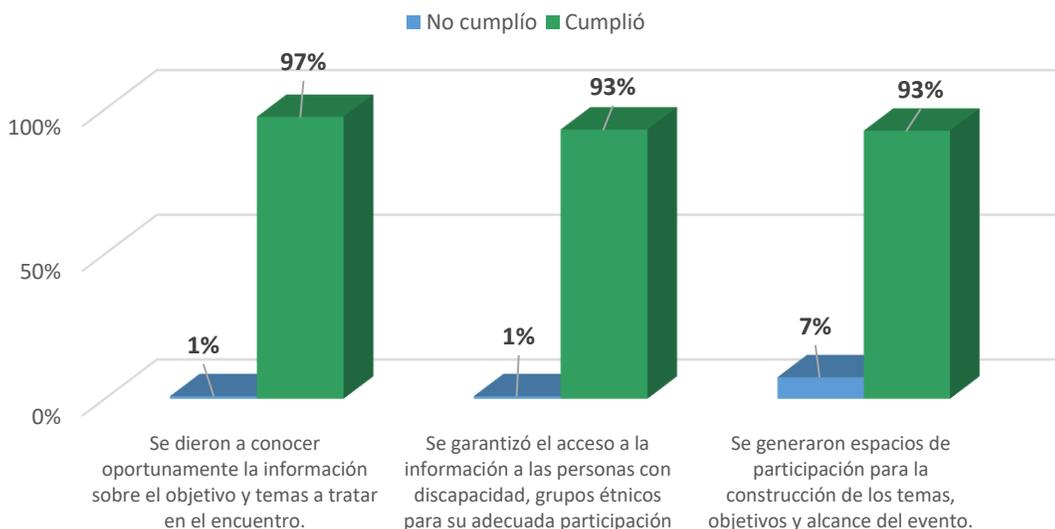
Convocatoria

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 en la estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
Convocatoria		

Se evidencia una percepción de **cumplimiento** del 99% en general frente al manejo del proceso de convocatoria. Se resalta la alta valoración de la ciudadanía en los componentes evaluados.



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 para el evento.

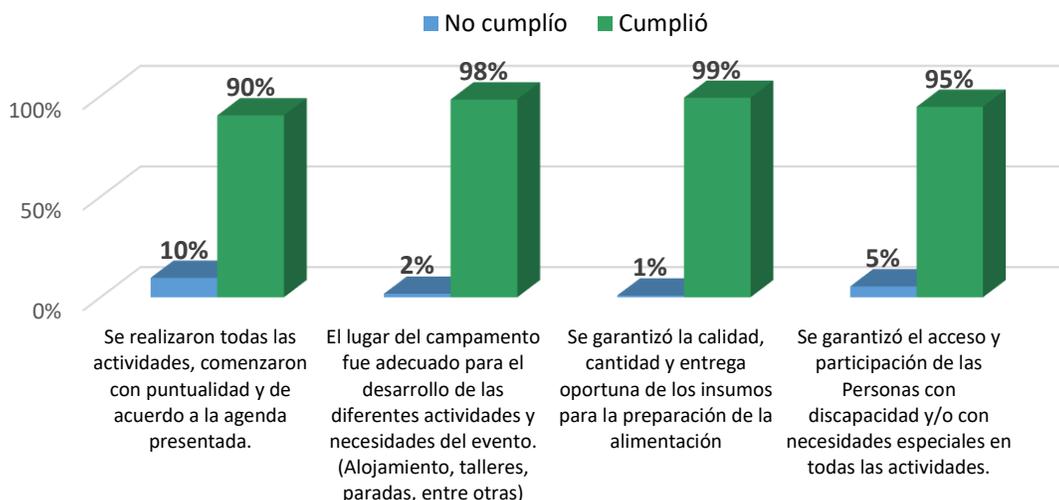
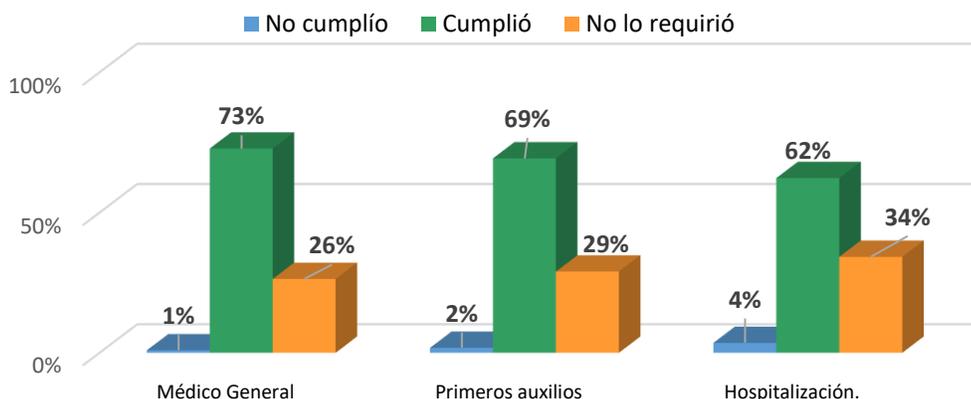


Gráfico 3. Evaluación servicio de atención médica.





El deporte
es de todos

Mindeporte

Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Desarrollo de la capacitación		

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al desarrollo del encuentro de acuerdo con la ruta de excelencia en el servicio.

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

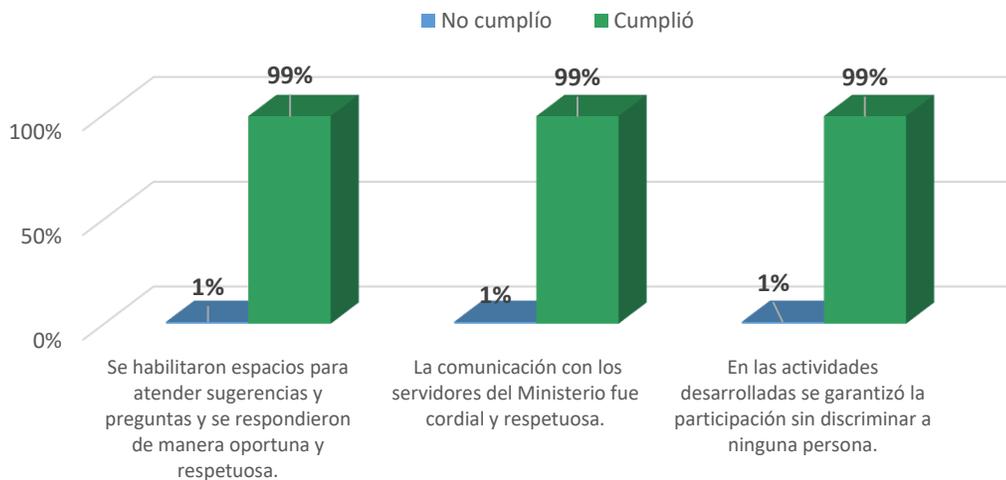


Comprometidos Con el Buen Trato

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	99%
Comprometidos con el buen trato		

En este componente se evidenció una valoración positiva del 100% por parte de los participantes, 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.

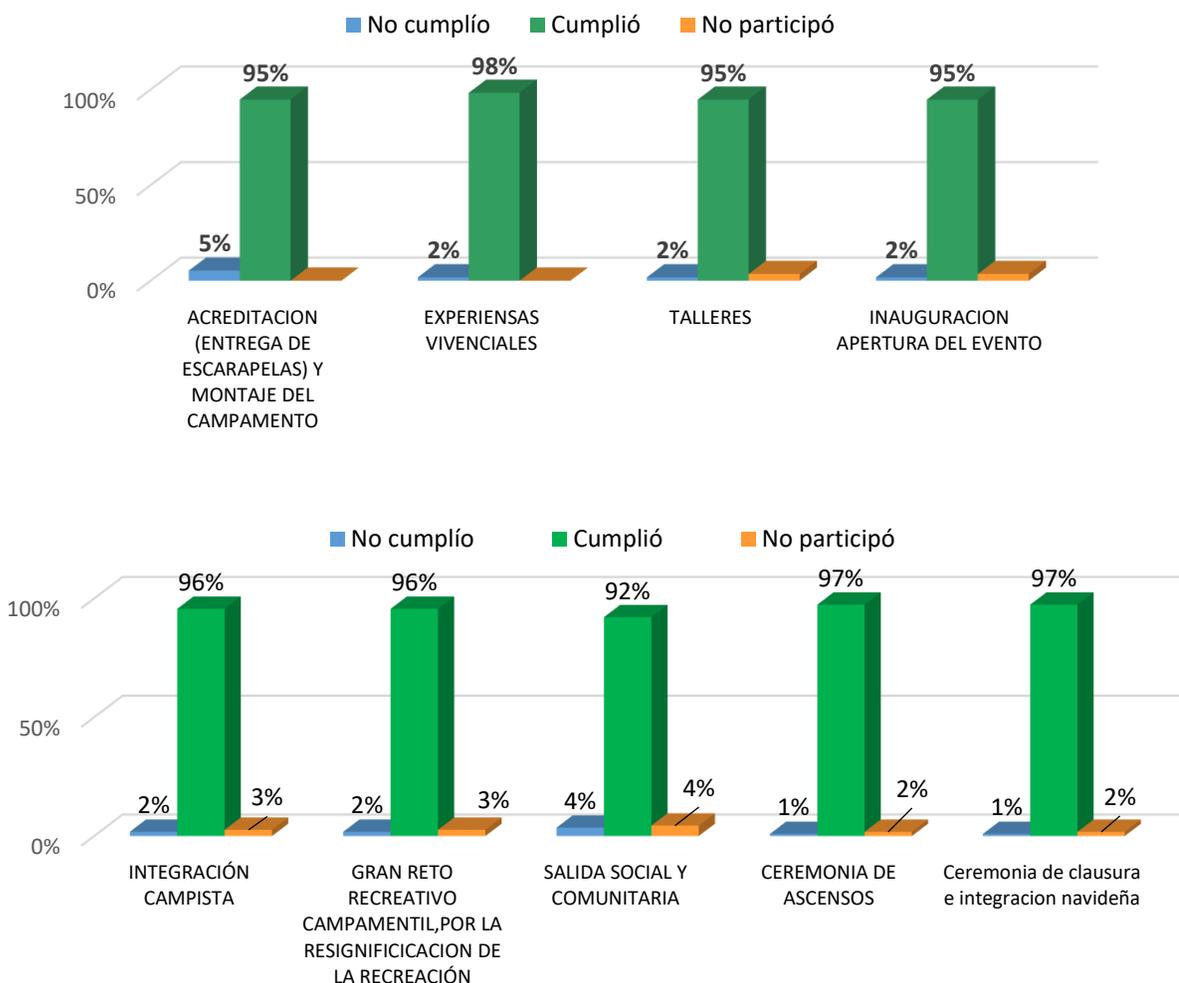


Actividades Misionales de Mindeporte

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 realizadas





El deporte
es de todos

Mindeporte

Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Actividades Misionales		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 97%. Se destaca una alta valoración en las actividades realizadas. De igual forma, en los comentarios se evidencian recomendaciones para tener en cuenta en próximos encuentros. **(Ver anexos)**

ANEXOS

Preguntas abiertas

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

1. ¿Mencione sus recomendaciones para el próximo Campamento Nacional?

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

Que siga siendo en Manizales
Más campistas y siempre mantener los detalles
Nada todo muy bueno uno
Ninguna
Que dan menaje
Este campamento fue muy gratificante para el departamento de Boyacá por lo cual esperamos que siga siendo así de diverso con mística que recordar y tener en cuenta
Qué den más cupos
Ojalá se pueda hacer sin tapabocas
Tratar de gestionar mas uniformidad para los campistas y mas cupos para que todas las delegaciones puedan participar
Organizar más el orden ya que sé cuánta con muchos lideres
Debe haber un mayor maneja por parte del mindeportes
Sin observaciones
Todo exelente
Ninguna (fue excelente)
Ninguna
Las cocinas un poco más grandes y manejarlas por delegaciones
Que la reunión de Coordinadores se haga presencial en virtud q permite mayor participación y opción de planificación del evento nacional
Más alimento para los campos
Mejorar organizacion de actividades
Tener la gran carpa blanca para eventos, para no tener problemas de sonido como en este campamento nacional
Recomendaciones; Que el próximo campamento sea en el Departamento Del Huila, la mejor opción
Incentivar desde los municipios y apoyar, prestar más atención a los departamentos
Mirar los tiempos de las actividades
Dar más cupos a los departamentos con tiempo
Tener más campistas!
Continuar apoyando los procesos ampliando los cupos de participación con más tiempo de anterioridad
Que el próximo sea en clima caliente
Para mi hicieron un trabajo muy bueno, felicitaciones
Me gustarian mas dinamicas de integración
Bien
Si poner la foto del carnet
Sin comentarios
Más orden el la programación
Que enseñen acampar en un lugar donde se pueda desarrollar un campamento de más vivido
Sin comentarios
Ninguna todo bien
Ninguna
Que sigan asi de bueno los campamentos

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

Más juegos
Que los campamentos sigan siendo haci de bueno
Ninguna
Excelente
Mejora en los talleres. Que no sean tan planos, aprovechar al 150 lo presencial, que esos espacios sean fortuitos, tal vez con algo de teatro, nudos, fortalecer a nivel nacional todos los ejes temáticos.
Mejor montaje del campamento
Que sigan así con la misma atención tan excelente
Ninguna
Todo es perfecto
Que podamos asistir más campistas de todo Colombia es justo y necesario, campista
Ninguna
Manejo de puntualidad en la entrega de elementos al departamento
Ninguna todo estuvo excelente
Ninguna
Mejorar la coordinación de los campos
No tengo
Ninguna
Ninguna
Más integrantes
Ninguna
Ninguna
Quizás tener colchonetas de más para las personas que vengan de ciudades de clima cálido
Ser como este o mejor, muy rico todo, muchas Gracias
Mejor coordinación
Ninguna
No todo está muy bien
Colocar foto en la escarapela de cada campista
Ninguna
Mejorar el sonido y estar atentos de los campistas de las ciudades de difícil acceso UE no llevan los elementos requeridos por trámites de vuelos, o de desplazamiento terrestre, el resto super bien.
Muchísimos agradecimientos al Ministerio y a Caldas por el evento. Única recomendación mejorar el equipo de sonido para las presentaciones y la integración.
Tener en cuenta al departamento del Huila y sus riquezas.....
Involucrar más a coordinadores de diferentes departamentos
Apoyo en transporte desde el ministerio del deporte.
que los baños esten mas cerca de la zona de acampada
Que los baños estén más cerca de la zona de acampada y que el campamento dure una semana,
Que las ubicaciones como el baño y cocina queden más cerca de la zona de acampada
Más tiempo para el desarrollo de actividades de integración por fuera del parque.
Tener en cuenta el tiempo de llegada de las delegaciones para poder cumplir el cronograma
Tener mejor organización a la hora de realizar las actividades
El campamento fue muy exitoso
Adecuación de espacios de acampada necesario para construcciones básicas, portadas y cerramiento de tabú por delegaciones.
Mejorar cada día, siempre se puede ser mejor

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

Llegar a lugares donde no se han realizado campamentos nacionales, tener en cuenta las muestras gastronómicas y culturales que no se pierda esta parte bonita de cada región
Organización en el gran silencio
Acortar los tiempos de las ceremonias y aprovechar mejor el cronograma. Que se pueda realizar en el Amazonas.
Aumentar el cupo ya que hay más campistas que se integran con el programa al ver la seriedad, queremos un programa que se lleva a cabo desde hace muchos años y nos hace ver otro punto de vista, otro modelo de vida y así aleja a los jóvenes de cosas indebidas
Mejorar la separación de residuos en los espacios del campamento
Los talleres sean más recreativos
Participación de las delegaciones en la decoración del campamento
En general, todos los espacios cumplieron con las expectativas, aunque sería bueno que los baños para el próximo campamento no se encuentren tan distantes de la zona de acampada.
Que sigan apoyando nuestra labor como campistas nacionales. Para así poder nosotros aportar de manera idónea en nuestras determinados bosques. Muchas gracias.
Ninguna
Poner más atención a las peticiones, quejas y reclamos de los campistas. En mi caso, tuve un problema y más de 5 personas encargadas, no me daban solución.
Ninguna
Dar enfoque en los ejes temáticos en cada actividad
Tener en cuenta el clima
La zona de baños debería estar más cerca a la zona de acampada, algún baño móvil cerca para las urgencias en la madrugada
Que sea mejor cada día más pero las noches que sea fiesta
No tengo ninguna recomendación
Sigan realizando excelentes el evento
Se deben diseñar mejores estrategias para la inclusión de personas con discapacidad, ya que observe frente al Reto que a un campista con discapacidad lo enviaron a la cocina y no le permitieron participar de este reto por su discapacidad. Entonces hay que buscar nuevas estrategias que permitan incluir a todos frente a la participación de todos.
Quiero agradecer por tan excelente evento
No se pierdan las místicas campistas
Que sean más estrictos con los campistas en sentido de la puntualidad, organización y cumplimiento con todas las tareas que se asignan.
Falta de comunicación por que la idea siempre es que todos los departamentos muestren algo de su región en muestra culturales y gastronómicas, falta una salida para así poder dejarle algo al departamento como una siembra de árboles o haber podido trabajar la parte reciclable y dejar canastas en botellas o otros elementos
Todo estuvo excelente y cada día más deberíamos darle más importancia a la mística del campamento.
NO SE CUMPLIERON CON PUNTUALIDAD LA MAYORÍA DE LAS ACTIVIDADES PORQUE SE ERA MUY FLEXIBLE CON LOS CAMPISTAS Y ESTOS NO ESTABAN PUNTUALMENTE PARA EL INICIO DE LAS ACTIVIDADES.

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