



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO **2022**

SIMPOSIO CIENCIAS DEL DEPORTE XIX JUEGOS BOLIVARIANOS VALLEDUPAR.

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

21 y 22 de junio

Lugar

Auditorio Fundación del Área Andina Transv 22 Bis #4-105. Valledupar, Cesar

Participantes

Profesionales de las ciencias aplicadas al deporte y estudiantes de pregrado.

Organizador

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo.

GIT Centro de Ciencias del Deporte.

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

22 de junio

2022

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



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 luego del simposio y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

En el marco de la socialización se realizaron 21 encuestas a los participantes de los distintos grupos de valor definidos en el instrumento.

El estudio estuvo a cargo de la secretaria general, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en éste se establecen conclusiones específicas para cada Componente.



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	%
Antioquia	5,0%
Arauca	5,0%
Bogotá D.C	30,0%
Cesar	50,0%
Cundinamarca	5,0%
Norte de Santander	5,0%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 12 a 17 años	5%
Adultos De 29 a 59 años	81%
Jóvenes De 18 a 28 años	14%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional.

Grupo poblacional	%
-------------------	---



Negro(a), mulato(a), afrodecendiente, afrocolombiano(a)	9,5%
Ninguno	85,7%
Pueblos Indígenas	4,8%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Hombre	52%
Mujer	48%
Total general	100,00%

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

Orientación sexual	%
Heterosexual	100%
Total general	100%

Tabla 9. ¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	90%
Si	10%
Total general	100%

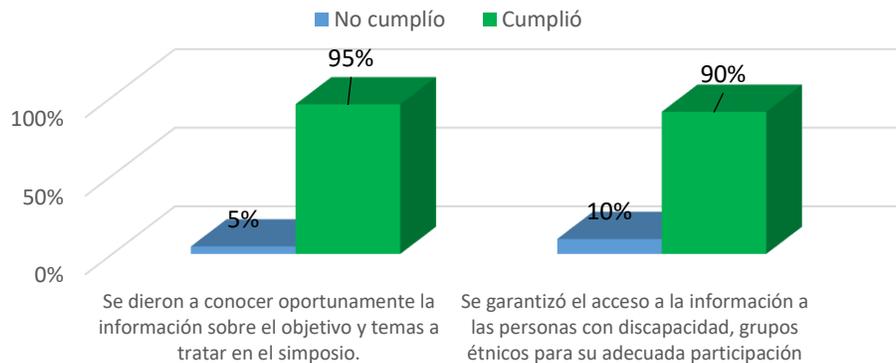


Convocatoria

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:

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	93%
Convocatoria		

Se observa una percepción positiva en general del 93% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

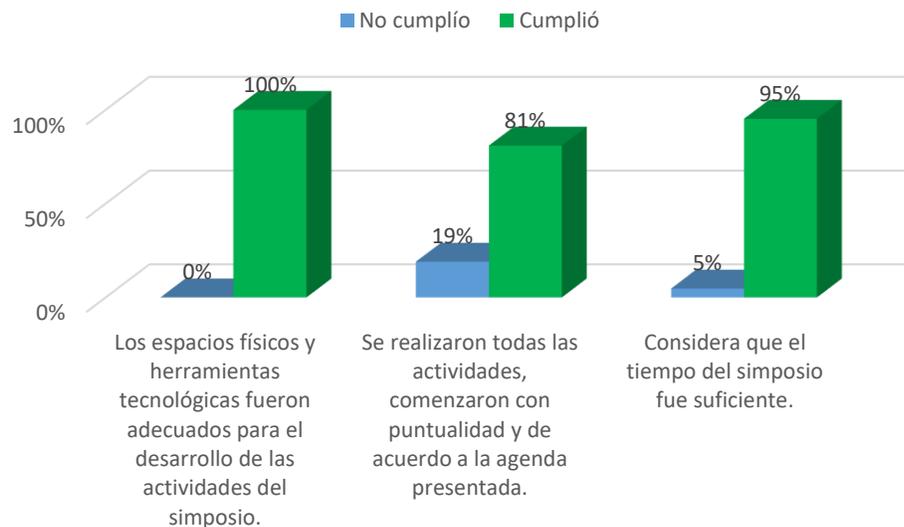


Desarrollo del evento

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 de los juegos.

Gráfico 2. Evaluación sobre organización del evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	92%
Desarrollo del Evento		

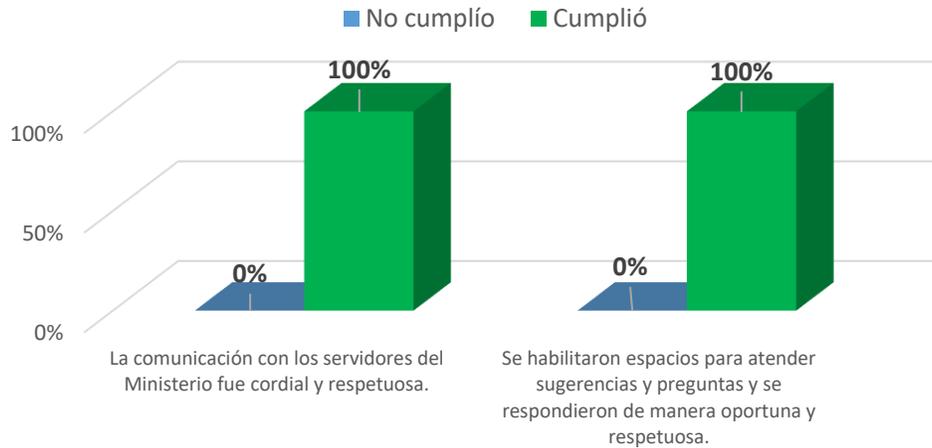
Se observa una percepción positiva en general del 92% lo que evidencia un **cumplimiento** en el desarrollo del evento.



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 El Ministerio del Deporte, 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



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Comprometidos con el buen trato		

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 100%.

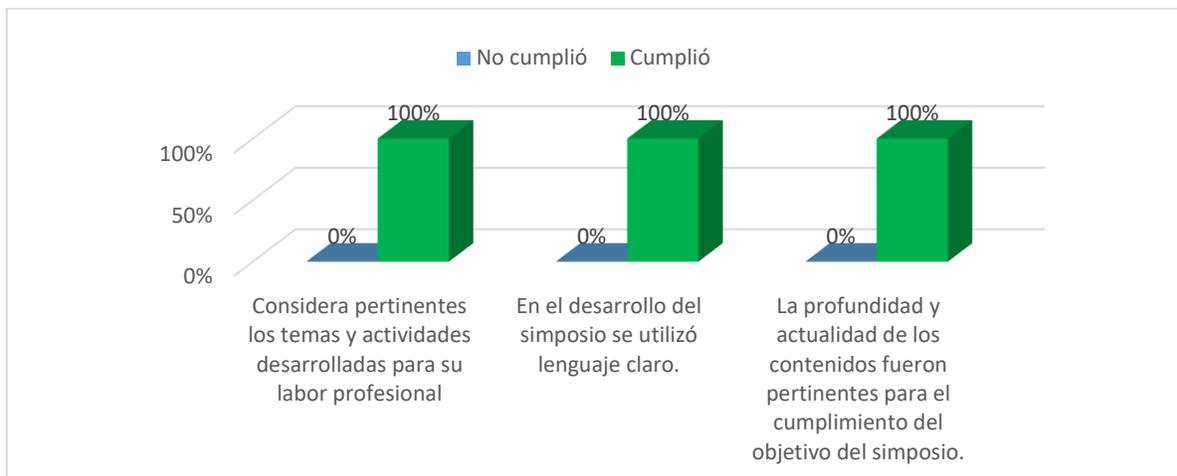


Actividades Misionales de Mindeporte

El cumplimiento de las reglas de juego, la capacidad de respuesta, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales la infraestructura humana dispuesta para el evento, es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los estándares en términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. Evaluación actividades realizadas.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	100%

Se evidencia una percepción de cumplimiento en general del 100%. Se destaca una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.



ANEXOS

1. Mencione sus comentarios con relación al Simposio.

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

Excelente servicio
Muy oportuno
Muy bueno, deberían hacerlo mas seguido con temas más específicos con respecto a áreas de rehabilitación fisioterapia
Excelente, gracias
Muy interesante y educativo
¡Interesante ejercicio con valiosa información, gracias!
Muy buen espacio. Claro y actual.
Muchas gracias
Excelente simposio deberíamos tener más capacitaciones como esta ya que en la actualización de conocimientos está la mejora de los deportistas y docentes de
Me pareció interesante ya que es un tema de actualidad que hay que maneja para mejorar nuestras competencias laborales y profesionales
Excelente
Buen contenido, faltó difusión.
Voluntario
Fueron muy interesantes los temas allí tratados muchas gracias
Excelentes ponentes, gracias COC y Areandina por compartir estos espacios
Pertinente hablar de Prevención de lesiones
Gracias por los conocimientos
Muy buen tiempo de aprendizaje y capacitación.
Excelentes los diferentes temas y exponentes
Excelente quiero seguir aprendiendo