



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**XXIII ENCUENTRO NACIONAL
RECREATIVO DE PERSONAS
MAYORES NUEVO COMIENZO.**

"2022, viviendo a través de la recreación"

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

9 al 12 de septiembre

Lugar

Villavicencio-Meta

Participantes

Personas mayores de 21 Departamentos 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 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

Del 12-14 de septiembre

2022



RESULTADOS

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

95%.



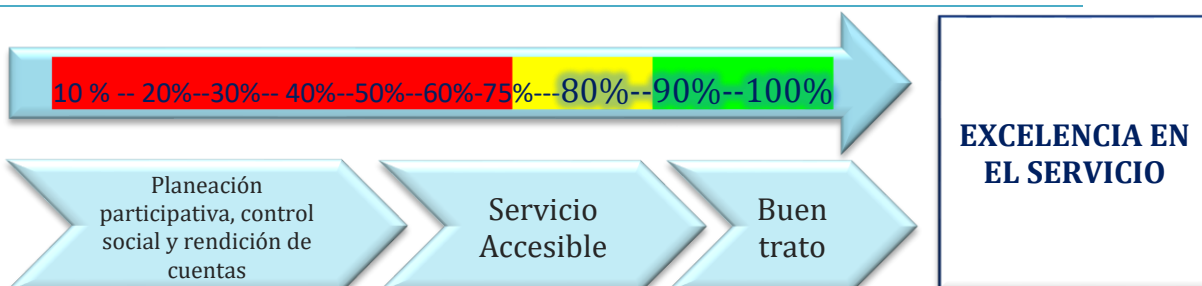
MINISTERIO DEL DEPORTE

Contenidos del
evento 97%

Compromiso
por el Buen
Trato
97%

Desarrollo del
Evento
91%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del encuentro. 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.

Para la definición de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas

Nivel de confianza del 95%

Margen de error: 5%

Población: 300

Muestra: 170

En el marco del evento se realizaron **192 encuestas** lo que evidencia el cumplimiento de la muestra.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 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.

Departamento	%		
Antioquia	6%	Huila	7%
Atlántico	6%	Meta	15%
Bogotá D.C	10%	Nariño	6%
Caquetá	8%	Norte de Santander	5%
Cauca	7%	Sucre	1%
Chocó	4%	Tolima	13%
Cundinamarca	1%	Vaupés	1%
Guainía	6%	Vichada	5%
		Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes de acuerdo con su rol.

Etiquetas de fila	%
Acompañante	9,9%
Coordinador	8,3%
Delegado	3,1%
Director	0,5%
Jefa de la División Deportiva	0,5%
Persona Mayor	77,6%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Mujer	58%
Hombre	42%
Total general	100%

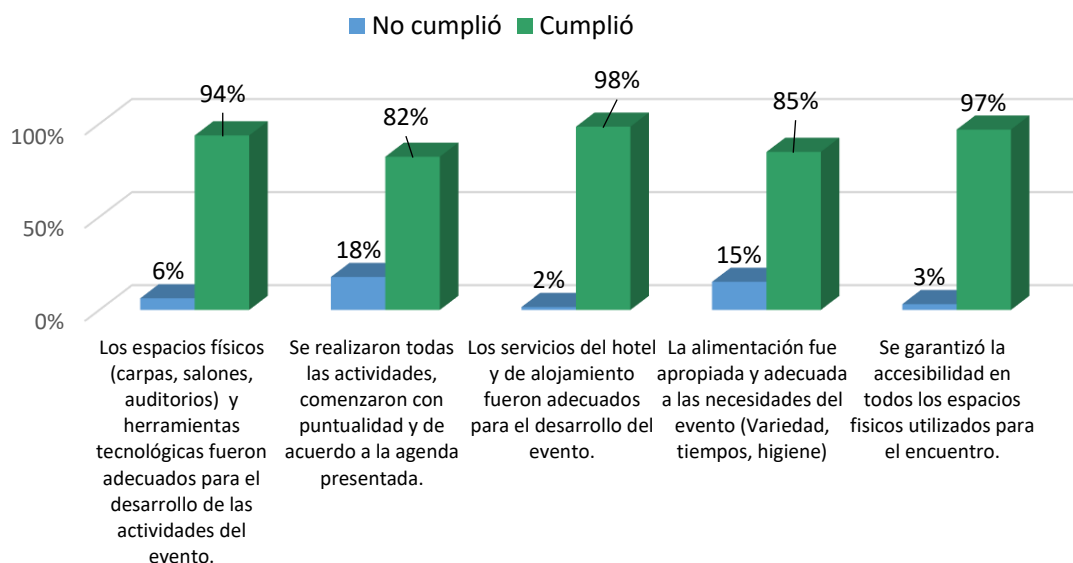


Desarrollo del evento

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 1. Evaluación sobre organización del evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Desarrollo del Evento	91%

Se observa una percepción positiva en general del 91% lo que evidencia un **cumplimiento** en el desarrollo del evento, se destacan la percepción positiva frente los espacios físicos y los servicios de hotel y alojamiento. Sin embargo, se observa una baja calificación del 82% y 85% en las preguntas relacionadas con la puntualidad de las actividades programadas y el servicio de alimentación.

Revisando las observaciones y sugerencias se observan dos aspectos destacados por los cuales calificaron que no se cumplió:

- ✓ la alimentación en ocasiones estuvo salada y los jugos con azúcar, provocando inconvenientes de salud en algunos adultos mayores.
- ✓ Las actividades realizadas no se realizaron como se habían programado.

Se anexan comentarios.

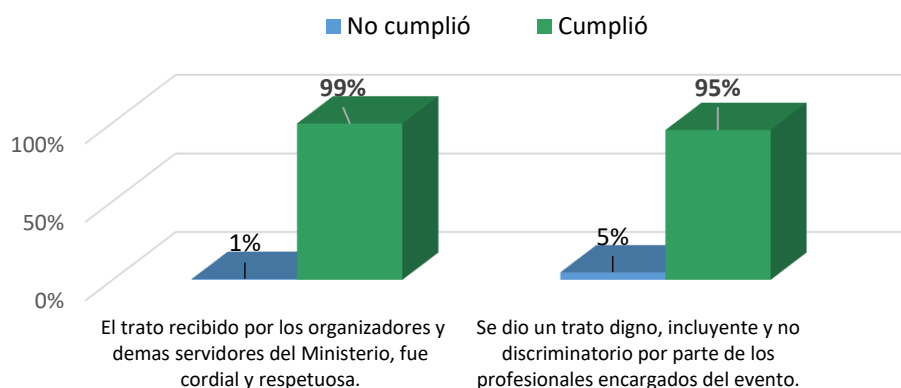


Comprometidos Con el Buen Trato

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

Gráfico 2. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	97%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 97%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios 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 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 3. Evaluación de los diferentes roles del programa.

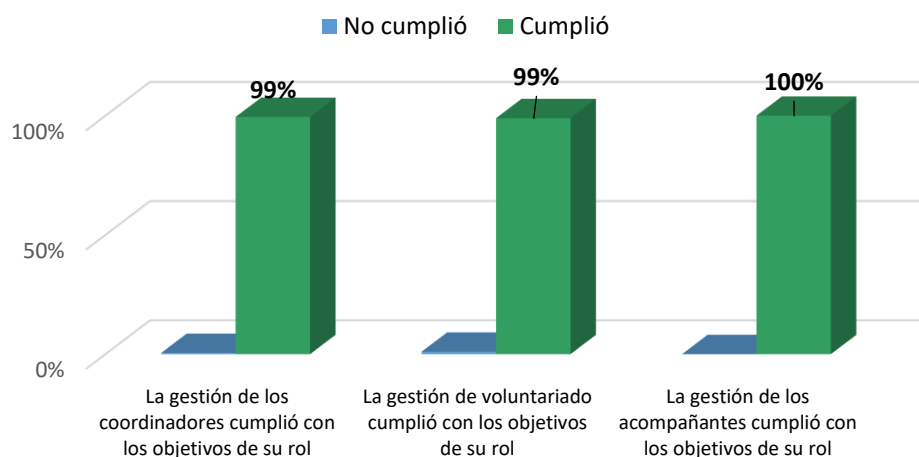
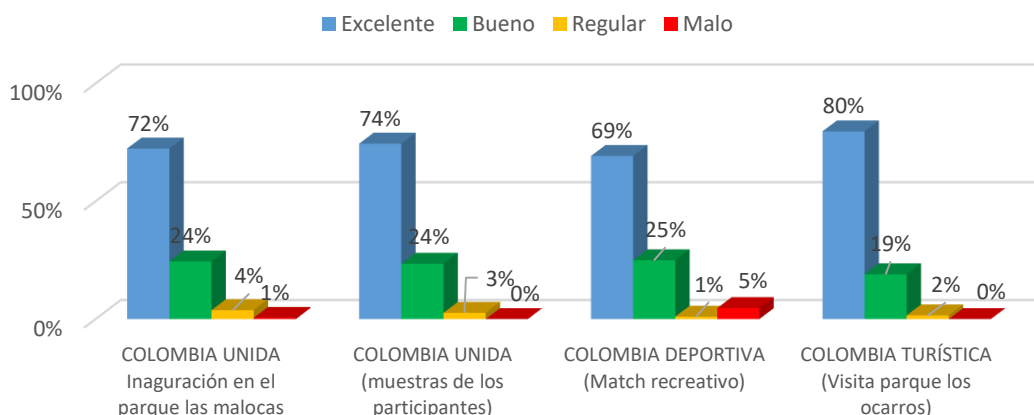
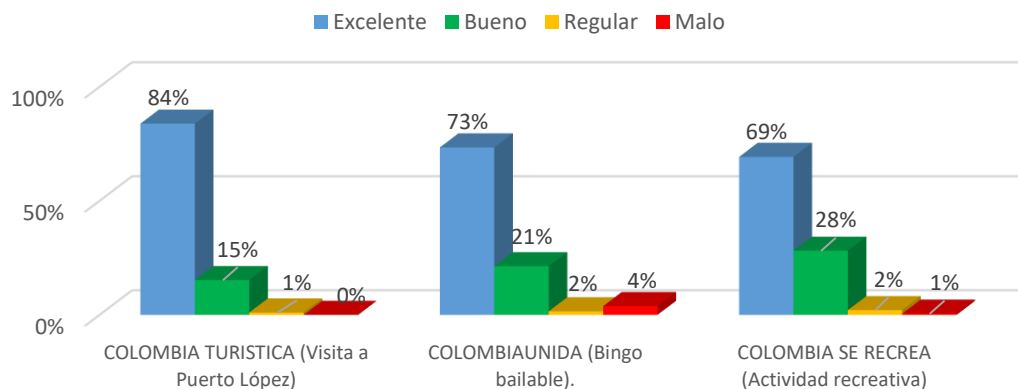


Gráfico 4. Evaluación actividades realizadas.





Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Actividades Misionales	97%

Se observa una percepción positiva por parte de los asistentes del **97%** 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.



ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

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

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

Me parece que el evento estuvo completo. Mil gracias atentamente Cauca.Dario Navia
Contar anécdota Vividas
Sexualidad en la Vejez
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Sección de música del Pasado
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Más espacios para conocer la Cultura y Tradición de la región.
Todo excelente así estuvo bien
Una eucaristía
Que el encuentro sea programado de lunes a viernes
Que el Evento sea de lunes a viernes
Que se realice de lunes a viernes
Que los espacios para las ostentaciones sean por departamento por igual de cantidad por ejemplo 3 o4 por departamentos
Unir espacios para mayor integración
Que se el encuentro de lunes a viernes
Así estuvo bn
Que sea de lunes a viernes. Ampliar los espacios de presentación de muestras. Que cuenten experiencias en los departamentos, cómo el cabildo mayor
Esta el momento todo esta bn..
Todo bn gracias
Un mismo sitio todos.
Un solo Sitio por delegacion
Todo esta muy bien
Mayores muestras
Todo muy bien
No dividir espacios de presentaciones
Siempre darnos un trato el espacio debería ser más grande para mostrcomo se merece el adulto mayor
Artesanias
El cambalache



MINISTERIO DEL DEPORTE

Me parecen adecuadas las que hicieron para el adulto mayor
Que incluyan actividades como ajedrez y de piscina
Mas culturales
Me encuentro de acuerdo con las actividades realizadas
Le parece que todo fue adecuado para el adulto mayor
Feria de pueblo para el adulto mayor , actividad física musicalizada con todas las garantías
Que el gobierno de más presupuesto para hacer estos eventos tan importantes para nosotros los adultos mayores por lo menos 2 eventos por año.
Yoga
Actividades recreativas masificadas, feria de pueblo, actividades musicalizada , hidroterapia,yoga.
Más actividades con musicalizada. Actividades en acuáticas. Ferias de exposición en un parque feria de pueblo en
Las actividades realizadas fueron adecuadas
Que se continúe con la línea de ser un encuentro cultural
Mejorar la organización en tiempo
Tener en cuenta la alimentación, fue muy pesada para mi
La comida estaba muy salada y me subió la presión
Actos culturales 1 por cada delegación
Mucho jugo de cajita y sin demasiado dulces, sube el azucar
Actividades de natación
Agenda académica
Mayor integración en actividades lúdicas con los demás Departamentos
La comida deben de tener en cuenta que somos adultos mayores
Todo estuvo muy bien
Charlas
Un espacio de geriatría, cuidados pero ales e higiene
Espacios en óptimas condiciones, correspondientes a las necesidades que requieren los adultos mayores
Más Rumba terapia
Excelente
Tarima libre
Juegos deportivos adecuados para ellos con premiacion
Se debe dar un tiempo prudente para que cada delegación haga sus presentaciones tal cual como las ha preparado.Para unas delegaciones hubo más oportunidades que para otras.Y se podría pensar en muestra gastronómicas de cada región.
Todas
Generar espacios de interacción con las demás delegaciones
Generar espacios de interacción con las demás delegaciones
Recreación activa
Que le den el tiempo correcto ha cada rrejon
Estiramientos antes de cada salida
Generar espacios de interacción con las demás delegaciones
Rumba terapia
Generar espacios de interacción con las demás delegaciones
Excelente
Que nos sigan trayendo
Muestras gastronómicas de cada región.
Definir un límite de participantes por cada categoría ya que las muestras artísticas como canto y baile se alargan mucho y las personas mayores se dispersan o realizarlo en dos partes. La sopa en dos días estuvo subida de sal aunque se notificó y se mejoró en los siguientes días. En el bingo dar más espacio para el baile ya que ellos

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

disfrutan mucho de esta actividad. Por todo lo demás excelente la atención y compromiso de todos. Un gran evento. Felicitaciones.

Actividades de tiempos más corto y con pausas activas para evitar el desgaste físico de la persona mayor, realizar activación de las personas al iniciar y finalizar cualquier actividad.

Generar espacios de interacción con las demás delegaciones

Actividades donde haya mas integeacion entre delegaciones.

Generar espacios de interacción con las demás delegaciones

Generar espacios de interacción con las demás delegaciones

Generar espacios de interacción con las demás delegaciones

Todo muy bien

Generar espacios de interacción con las demás delegaciones

Generar espacios de interacción con las demás delegaciones

Generar espacios de interacción con las demás delegaciones

Invito a proyectar una reunión diaria de Coordinadores o acompañantes q permita Evaluar de forma ejecutiva e informar las actividades y acciones del siguiente día

Que la Comida no sea tan demandante y más juegos

Competencias de tejo y natacion

Implementación de Talleres de Danza Local

Sugerencia: El bingo más bailable, más largo. Rumba en la piscina

Más actividades de baile

Encuentros de coordinadores y acompañantes

Todas las delegaciones debieron estar en el mismo hotel y no haya un trato discriminatorio por la categoria de los hoteles

Eventos en piscina

Que todqs las delgacilne estén en elMismo. Hotel

Los buses deben estar en los tiempos acordados, el uso excesivo de sal afecto mi salud y se me subió la tensión y los refrigerios no se contemplaban para nosotros

Mantener las actividades y reunirnos todos en un hotel con los otros departamentos

El trato debe ser igualitario para todos en las comidas y lasPreferencias delBingo deberían serPara todos

Todo muy bueno y que sea de lunes a viernes

Más integración por los participantes

Incluir Actividades de Natación y revisar los menus, todas los almuerzos y comidas estuvieron saladas

Ir a un parque acuático

Ir al mar

Ir al mar

Piscina

No deben dar tanta comida porque nos enfermamos, revisar las porciones, no entregar jugos con azucar y postres

Falto baile en la actividad delBingo para compartir con losDemás grupos

Más juegos de tejo rana para recrearme muy poco tiempo

Ir al mar

Conversatorio sobre cultura

Que el bingo tengan en cuenta que todos los departamentos ganen

Conocer más la ciudad

Hacer recorrido por la ciudad

Conocer más la ciudad

Ir a un paseo con spicina

Qué éstos espacios no terminen para los abuelos

Pase al por la ciudad

El bingo faltó que fuera un poco más activo

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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



MINISTERIO DEL DEPORTE

Todo me pareció bueno
Ir a conocer el municipio de Puerto Lopez
Estoy muy contento
Evento de lunes a viernes....que revise la nutricionista..había mucho dulce. Indicar al personal del hotel que cuando una persona mayor solicite un servicio indicarle si tiene costo,, para evitar costos adicionales
Un tour por la ciudad
Todo muy bueno
Conocer costumbres de los demás departamentos
Tener en cuenta la participación de todas las delegaciones en las actividades conocer la ciudad
El bingo mayor dinamismo..el juego se torno muy monótono...al final...ya tenías sueño.....
Más juegos
El bingo muchos premios, fue positivo, pero al final final muy monótono...mucho juego y de bingo bailable muy poco
El intercambio de detalles no se realizó..darle un espacio especial
Todo esta excelente
Todo excelente
Todo excelente
Un paseo por el municipio de Puerto López
Hubiera Sido bueno llevarnos a una finca a mirar cómo se coje una vaca y todas las actividades de la finca del coleo
Algo típico de la región como el coleo
Tour dentro de la zona urbana del municipio
Me parece que cada departamento debe exaltar más su cultura las tradiciones
Que tuvieran encuentras otras actividades como y rescate de las tradiciones de cada región divino
Excelente se contemplo todos los aspectos
Traer un humorista
Actividades en el agua
PARQUE ACUATICO
Pintura
Todas las temáticas vivenciadas son acorde y muy pertinentes para el curso de vida.
Tener más presente el tiempo, ya que muchos estuvieron cansados por las largas jornadas

Ministerio del Deporte

Av. 68 N°55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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