



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Encuentro de Refuerzo de Actividad Física Dirigida Musicalizada-Valledupar

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

3 al 5 de octubre de 2022

Lugar

Salón Guatapurí- Hotel Tativan

Modalidad

Presencial

Participantes

Gestores, facilitadores, articuladores, monitores y promotores HEVS.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo.

Grupo Interno 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

Del 5 al 13 de octubre.

2022



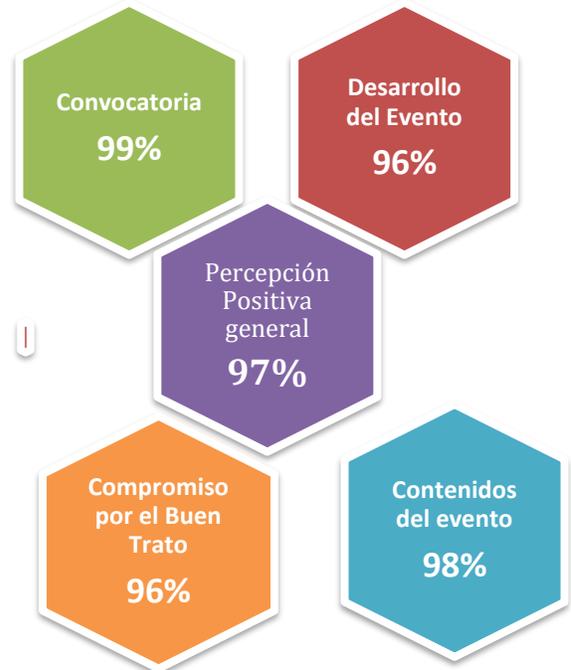
RESULTADOS

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

97%.



MINISTERIO DEL DEPORTE



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 de Refuerzo de Actividad Física Dirigida Musicalizada*. 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 del evento se realizaron **134 encuestas** de una población total de 140 participantes.

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 de residencia.

Departamento	%
Amazonas	1%
Antioquia	2%
Arauca	4%
Atlántico	10%
Bolívar	8%
Cesar	9%
Córdoba	3%
Cundinamarca	1%
Guainía	1%
La Guajira	6%
Magdalena	4%
Meta	1%
Norte de Santander	16%
San Andrés y Providencia	1%
Santander	16%
Sucre	10%
Vaupés	1%
Vichada	1%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su rol.

Rol	%
Articulador	1%
Facilitador	2%
Gestor	18%
Monitor	74%
Promotor	6%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	75%
Jóvenes De 18 a 28 años	25%
Total general	100%



Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	99%
Visual	1%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Hombre	59%
Mujer	40%
Intersexual	1%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su grupo étnico

Grupo poblacional	%
Ninguno	84%
Pueblos indígenas	4%
Negro, afrodescendiente, mulato	10%
Raizales	1%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su identidad de género.

Identidad de género	%
Femenino	41%
Masculino	59%
Total general	100%

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



Orientación sexual	%
Bisexual	4%
Gay	6%
Heterosexual	89%
Prefiero no decirlo	1%
Total general	100,0%

Tabla 7. Descripción de los participantes por de la violencia o el desplazamiento forzada.

Víctima de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	90%
Si	10%
Total general	100%

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



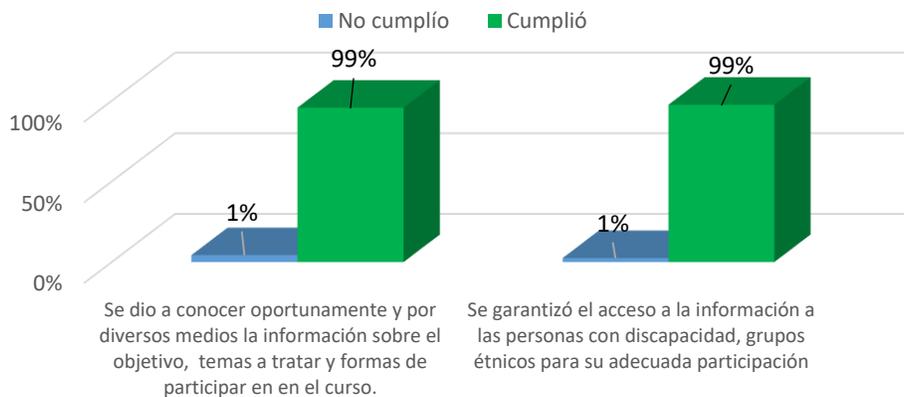
Convocatoria

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
Convocatoria	99%

Se observa una percepción positiva en general del 99% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

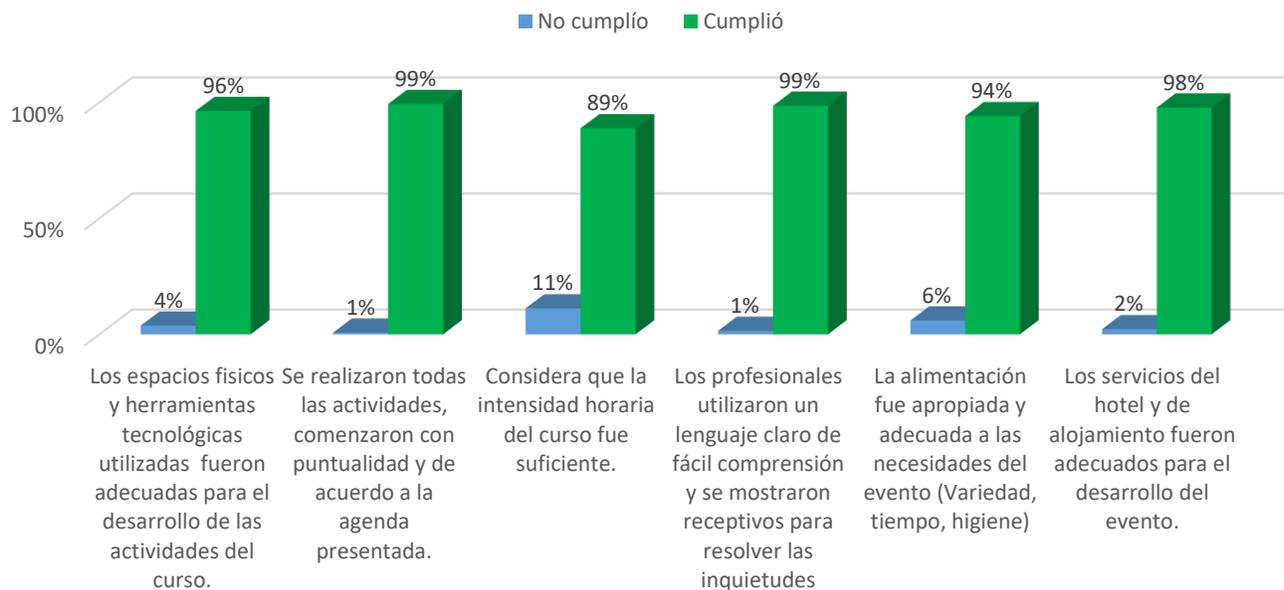


Desarrollo del evento

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 del evento.

Gráfico 2. Evaluación sobre organización del evento.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** en el desarrollo del evento. Se resalta la calificación positiva en la mayoría de los componentes evaluados. La calificación más baja se observa en la pregunta relacionada con la duración del curso, los participantes consideran que se deberían dar más días de capacitación para profundizar en las diferentes temáticas.

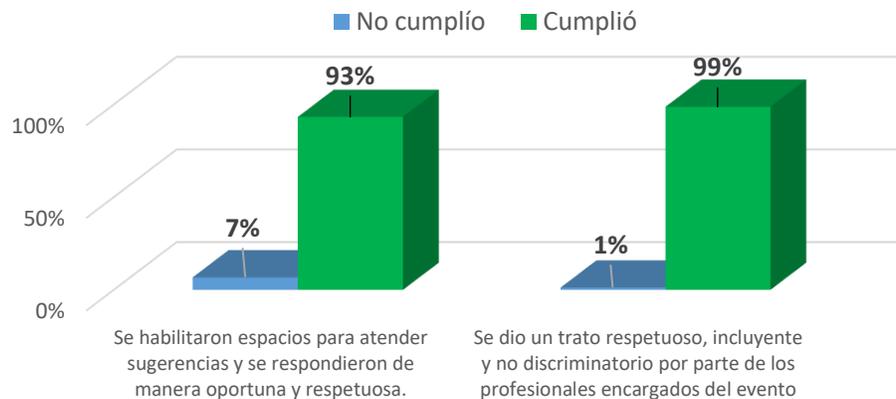


Comprometidos Con el Buen Trato

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 4. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	96%

En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 96%. 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.



Contenidos del evento

El cumplimiento de las reglas de juego, el conocimiento y dominio del tema, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales el talento humano dispuesto 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.

Gráfico 4. Evaluación actividades realizadas, 3 de octubre

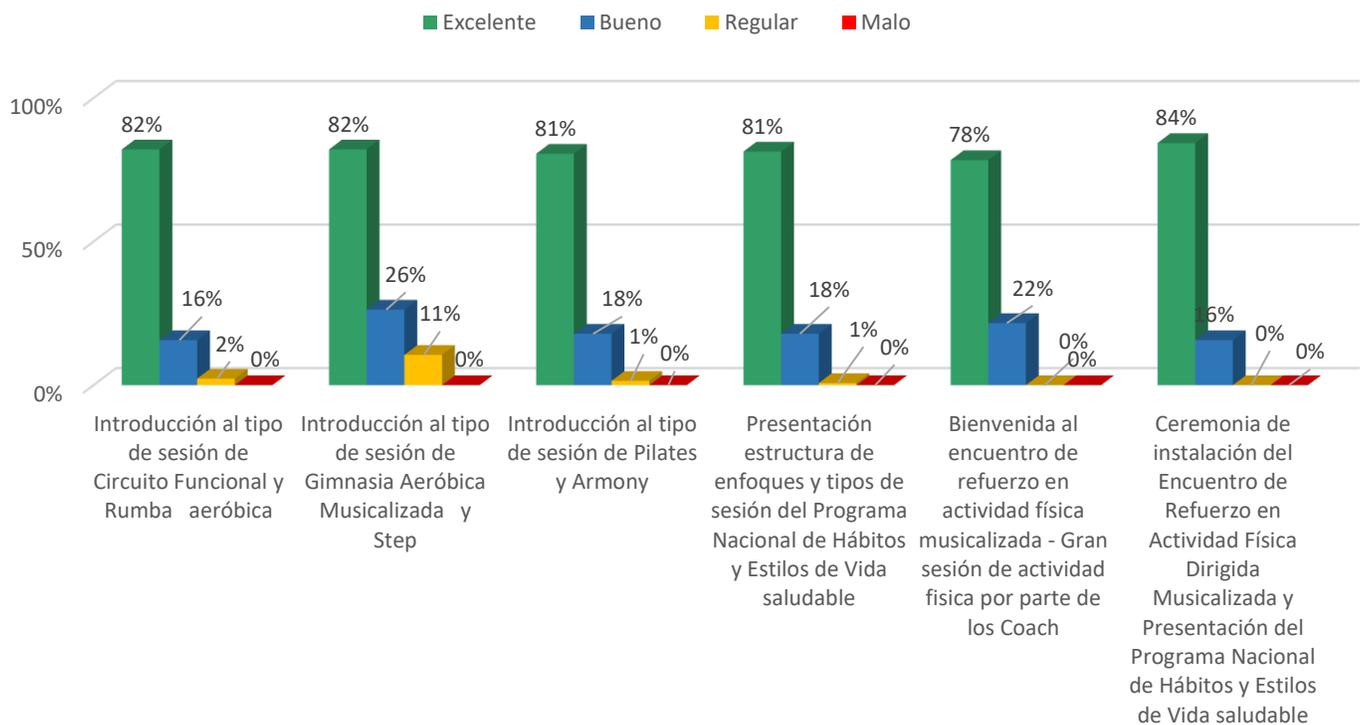




Gráfico 5. Evaluación actividades realizadas, 4 y 5 de octubre

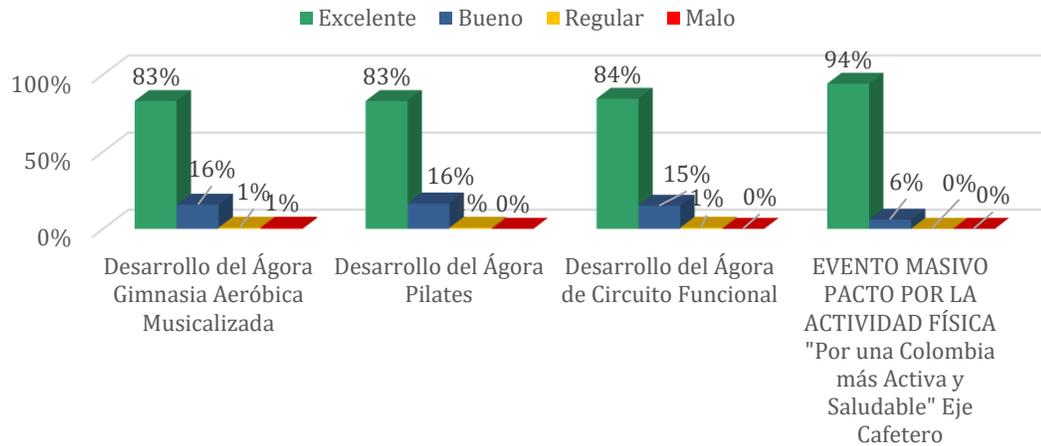
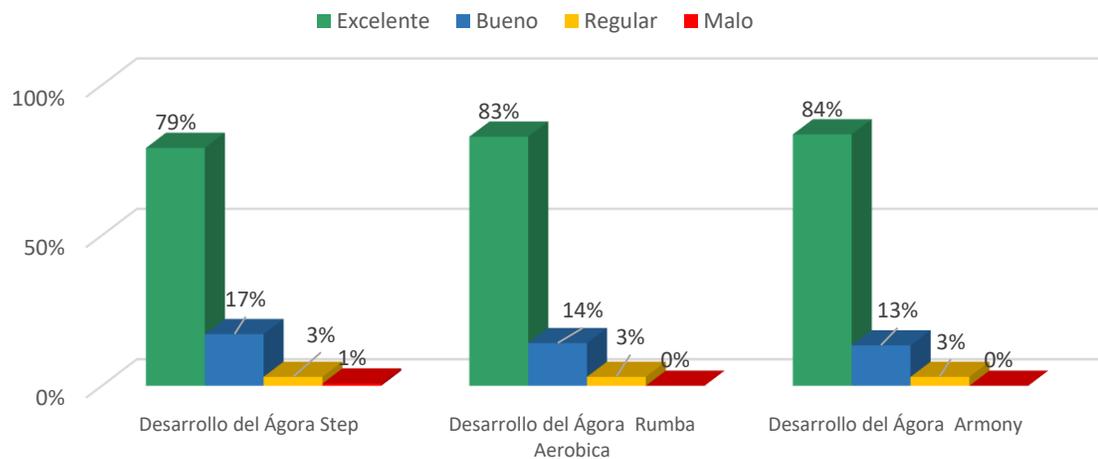


Gráfico 6. Evaluación actividades realizadas, 4 y 5 de octubre



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Contenidos del evento		

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 98%. Se resalta la valoración positiva de lo dispuesto en el marco del curso, elementos que son apoyados por los comentarios acerca del adecuado desarrollo de las diferentes actividades. (Ver anexos).



ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

1. Mencione sus comentarios con relación al evento.

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

Excelente...muy productivo para mí...
Muy buena capacitación y eventos
Excelente
Excelente curso, aprovechamiento de los conocimientos brindados.
Todo me pareció muy bien me gustó todo lo que ví y hice me sirvió para hacer mejor mi trabajo y actividades
Agradecer al ministerio del deporte por brindarnos está oportunidad de capacitarnos...
Excelente 🍷 las temáticas la información, los profesores todo fue un espectáculo de aprendizaje gracias
Todo bn
Muy buen refuerzo ya que nos permitió mejorar diferentes falencias
Me parece muy bueno que cada día nos capaciten en actividad para mejorar nuestro trabajo en territorio pero considero muy poco el tiempo y un poco más de secuencia cuando se habla de refuerzo seguido del curso virtual ya que no se vio la secuencia que se dió en la escuela virtual
Excelente
Muy buen Curso 👍
Me gustaría que durara mínimo una semana porque faltaron temas por exponer pero lo demás todo fue excelente
Deben ser más días 🤩 son Geniales !!
Todo muy bien organizado y claro
Muchas gracias por la oportunidad de crecimiento profesional, motivado a seguir con este maravilloso programa HEVS GRACIAS MUCHAS GRACIAS
Excelente
Todo estuvo perfecto
Excelente curso, muy satisfactorio poder participar de estos espacios!
Falto 7n poco más de complejidad en la sesión de step
La comida debería haber para los vegetarianos o otra posibilidad de proteína ejemplos (Carne y pollo)
Muy bueno
Darles las felicitaciones y agradecimiento por capacitarnos
Excelente evento
Todo súper bien siento que faltó más contenido de gimnasia aeróbica dirigida y musicalizada
Se aprendió más, estuvo más desmenuzada la información para poder captar el mensaje transmitido
Es una buena oportunidad de mejorar los conocimientos
Buenísimo

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

Excelente, me fascina este programa
Agradezco a todo el equipo del grupo interno en cabeza de la doctora Nubia por brindarnos estos espacios.
excelente
Ampliar los días de capacitación.
Nos llevamos muchas herramientas nuevas para poner en práctica en territorio
Nuevas herramientas que permiten ampliar nuestro portafolio para la comunidad
Muy buen trato, excelente todo.
Muy bien el desarrollo del curso
Un gran curso para el Equipo de Actividad Física.
Excelente
Buen desarrollo
Fue muy bien apoyado de las temáticas del curso virtual
Fue una gran oportunidad para enriquecer conocimientos y dar más opciones a los usuarios y es una gran estrategia para atender más usuarios pues hay una oferta más amplia de actividad física nos van a ver mucho más integrales y no solo el profe que hace aerobicos o baila, muy agradecido por los nuevos conocimientos y espero poder llegar a una próxima capacitación como un monitor que maneja todas las diferentes sesiones con fluides muchas gracias y bendiciones para los coues y todo el grupo interno de actividad física, muchas gracias
Agradecimiento por esta oportunidad para fortalecer nuestros conocimientos
Excelente, siento que llevo conmigo muchas herramientas para optimizar el trabajo en el territorio, muchas gracias
Es importante verificar en cada ágora la pedagogía de enseñanza de los temas a impartir, por parte de los tutores.
Excelente... Bueno el hotel (excepto por lo de una sola llave por habitación) ... Me parece que que la evaluación era más conveniente al finalizar la capacitación presencial, ya que era complemento de la parte virtual y aquí veníamos a aclarar conceptos.
Excelente
Creo que faltó artes marciales mixtas musicalizadas, es una de las sesiones favoritas de los usuarios del programa
Una gran experiencia y buenísima presentación del refuerzo del programa
Excelentes contenidos
Siempre dispuesta a aprender todos los conocimientos de los profes, como siempre nuevas experiencias y aprendizajes . Muchas gracias
Muy productivo y fructífero
Excelente desempeño por parte de cada coach. Su lenguaje, expresión y compromiso fue maravilloso
Excelente contenido Enriquecedor
Fue una experiencia muy grata que cumplió todas mis expectativas. Sugerencia: dar más tiempo de descanso porque la carga es fuerte y en las últimas clases la energía no es la más fuerte
Llena mis expectativas y sobretodo muchísimo conocimiento en todas las áreas con muy Buenos Coach
Excelente experiencia, gracias por brindar oportunidades.
Excelente los Coach, profesionales muy capacitados y concedores de las temáticas
Una excelente jornada de capacitación deportiva

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

Fue de mucho provecho. La información y los temas muy precisos y faciles de asimilar. Excelente la propuesta de nuevas tendencias para enriquecer más la oferta de servicios a los usuarios del programa HEVES.
Me encantó esta experiencia en su totalidad buena atención atención de verdad estoy muy contenta de ser parte de este programa
El curso muy excelente pero muy pocos días, todo se da tan rápido
Gracias. Felicitaciones
El curso fue excelente sujiro que que café y vevidas que nos mantengan despierto por el agotamiento estén siempre en las agoras pues rdcasio mucho en esta oportunidad y pues eimpre queremos más y el tiempo nunca es suficiente para seguir aprendiendo y divirtiéndonos como equipo colombia
Bueno
Agradecer al Ministerio del deporte por estos espacios de capacitación hacia todo el equipo Colombia
Curso de anatomía
Excelentes las metodologías
Dar más tiempo para poder aprovechar los temas a desarrollar
Fue una gran oportunidad para ampliar conocimiento
Excelente
Excelente, felicitaciones.
Excelente gestión y organización por parte del equipo de Valledupar y del grupo interno de trabajo
Felicitaciones
El curso se desarrolló excelentemente, los coach fueron muy oportunos y dadacticos.
un poco mas de tiempo para cada agora
Gracias por estos espacios
Sin comentario alguno todo excelente.
Todo fue claro y llega uno con ideas frescas para trabajar en mis sesiones
Muy enriquecedor
Me parecio excelente porque el contenido era claro preciso y se lograron relizar las actividades
Gracias por reforzar nuestros conocimientos y darnos nuevas herramientas para nuestros grupos de A F
Excelente
Estuvo buebo aunque muy corto
Mejorar las diapositivas letras y colores
Intensidad horaria insuficiente
Excelente oportunidad de aprendizaje
Excelente, pudo haber durado más.
Debió haber más vevidas como café para mitigar la l sueño y el agotamiento excasiaba con n mamucha frecuencia los refrigerios casi nulos pues el gasto energético es algo
Primeramente gracias a Dios y a mindeporte por realizar estos cursos de AFDM. El cual nos ayuda a mejorar nuestras competencias para que cada día podamos hacer mejor nuestro trabajo y poderle brindar a las personas unas prácticas de AF seguras y actas para toda las poblaciones.
Es importante tener en cuenta los colores usados en las presentaciones de power point de manera que estas sean visibles para todo el publico

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