



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Proceso de cualificación Mandalavida en los territorios-Departamento del Meta-Granada

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

18 al 20 de noviembre.

Lugar

Institución educativa General Santander- Granada Meta

Modalidad

Presencial

Participantes

Agentes educativos, sociales, comunitarios y maestros que trabajan por la primera infancia.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo.

Grupo Interno 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 20 al 21 de noviembre.

2022



RESULTADOS

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

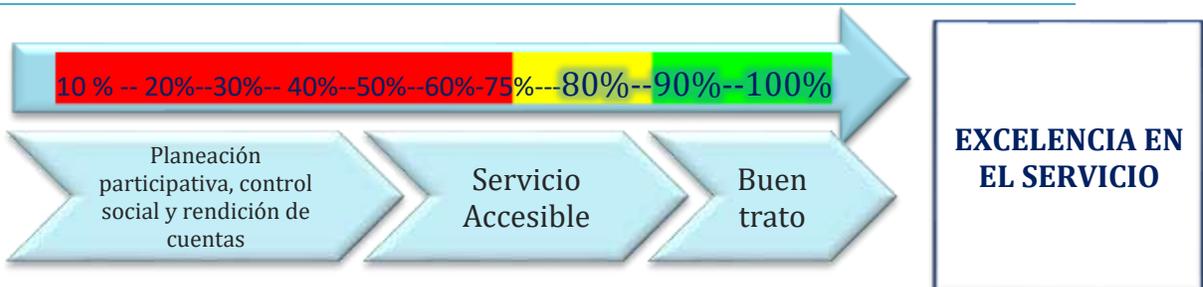
99%.



MINISTERIO DEL DEPORTE



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de cualificación. 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:
 $n = \frac{k^2 \cdot q \cdot p \cdot N}{e^2(N-1) + k^2 \cdot p \cdot q}$

Donde:

Nivel de confianza del 90%

Margen de error: 9%

Población: 400

Muestra: 70

En el marco del evento se realizaron **84** encuestas lo que evidencia que se cumplió con la muestra definida.



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	%
Meta	100%
Total, general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adolescencia de 12 a 17 años	12%
Adultos De 29 a 59 años	58%
Adultos mayores > 60 años	2%
Jóvenes De 18 a 28 años	27%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Física	2,4%
Ninguna	94,0%
Visual	3,6%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Mujer	88%
Hombre	12%
Total general	100%



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

Grupo poblacional	%
Comunidades campesinas	1,2%
Comunidades negras, afrodescendientes y/o mulatos	2,4%
Ninguno	96,4%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes víctimas por violencia o el desplazamiento forzado.

Víctima de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	63%
Si	37%
Total general	100%



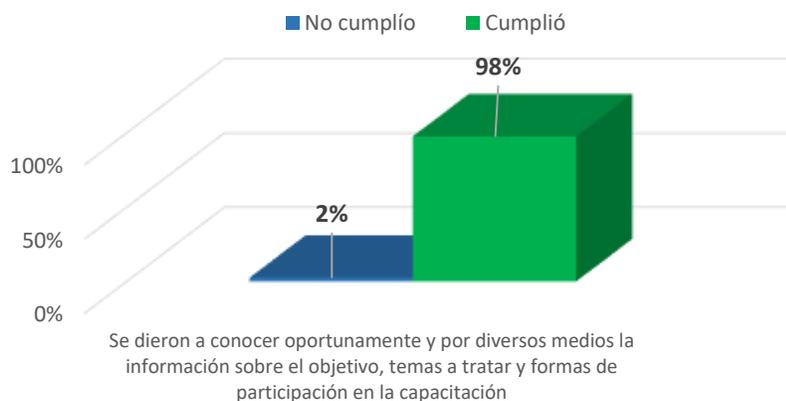
Convocatoria

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. Estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	98%
Convocatoria		

Se observa una percepción positiva en general del 98% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

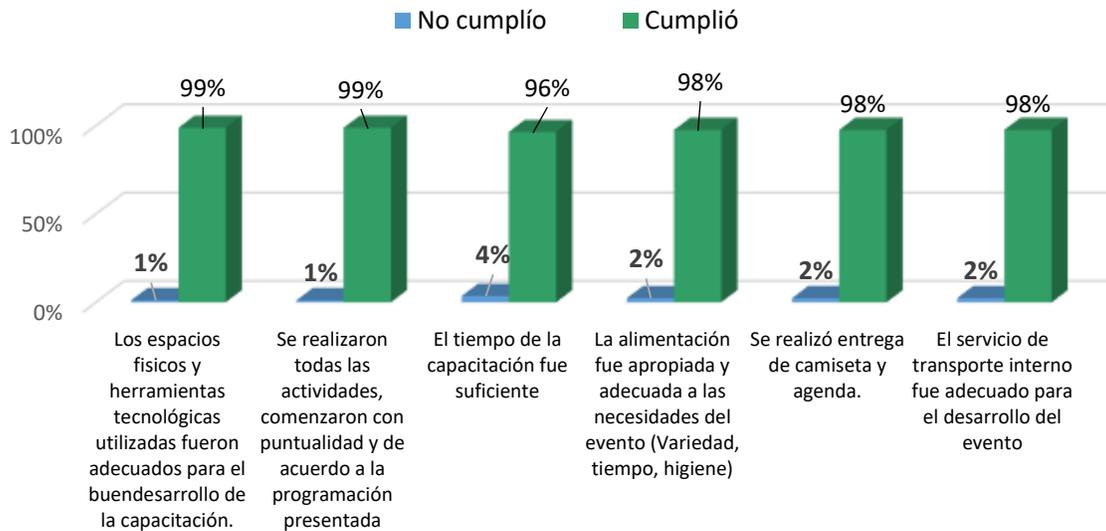


Desarrollo del evento

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	98%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia un **cumplimiento** con una percepción positiva del 98% en general en el desarrollo del evento. se resalta el proceso de organización y la alta percepción positiva en todos los componentes evaluados.

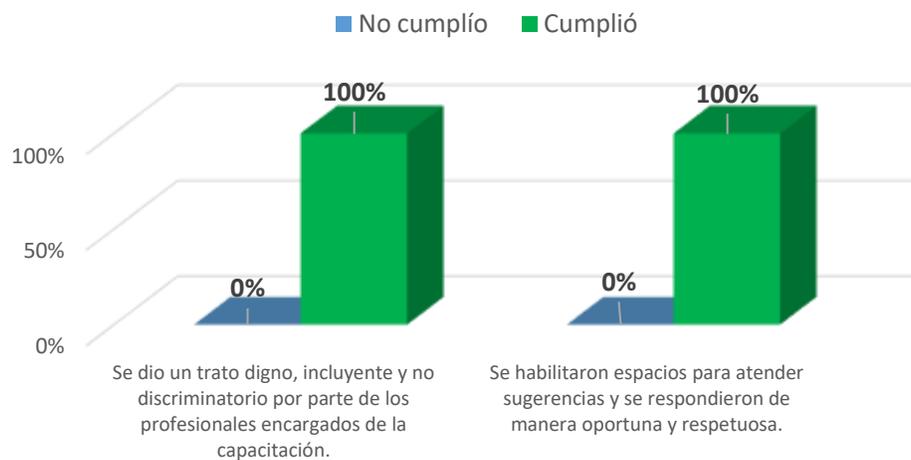


Comprometidos Con el Buen Trato

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	100%
Cultura del Buen Trato		

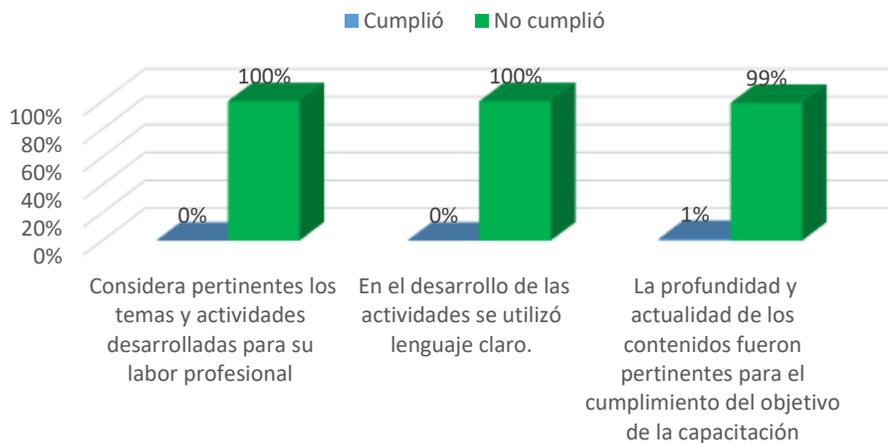
En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la 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.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	100%
Contenidos del evento		

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 100%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

De igual forma, en los comentarios se evidencian la postulación de temas que complementen la información presentada para próximos eventos. **(VER ANEXOS)**.



ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

1. Mencione sus comentarios sobre lo que debe mejorar o en donde se observaron mayores fortalezas.

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

La organización el primer día
El horario
Firmar asistencias al ingreso y salida
Todo fue bien.no veo nada que cambiar
Todo me encanto fueron actividades super significativas que me ayudaran mucho en mi campo laboral
La organización en la confirmación de la asistencia y que sea obligatorio para todas las instituciones que trabajan con primera infancia
Que esta capacitación sea obligatoria para el personal de la empresa
Que la invitación sea para todo el talento de las instituciones
Actividades lúdicas
Que sean para todas las instituciones y que el talento humano de cada una de estas sea capacitado en su totalidad ellas
La puntualidad para iniciar las actividades
Todo me pareció excelente
Todo estuvo muy bien
Más materiales para trabajar en las craciones
Todo me parece muy bueno y además nos ayuda para realizar nuevas actividades
El programa mandalavida cumplió con mis expectativas
Mejorar en llegar a más partes. Fortalezas ,fueron muy didácticos y activos
Todo bien
FALTO UN POCO DE ORGANIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES
Falta mucha organozacion con las personas externas
No ,los temas fueron muy claros
Programar con anticipación
Sin novedad
El espacio del inicio del evento.
Todo estuvo bien
Mejorar la organización sobretodo el primer día, como fortaleza la disposición de los que capacitaron
Me gustó mucho la forma de la recreación en cada momento, deberían realizar más a menudo dichas actividades
Escenarios
Estuvo muy buena las capacitaciones
Buenas participación de parte de los asistentes. Por mejorar es que los adolescentes participantes presten más atención a las actividades propuestas
Horarios de trabajo

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



Para mejor los refrigerios q varíen las comidas fortalezas los temas los profesora y profesora dinámicos mejores espacios
Fortalezas en la organizacion
Que no se realicen los fines de semana..
Mejor organización
Explicación clara y abundante e interesantes
Aportaron buen conocimiento para nuestras prácticas
Excelente todo
Conocer nuevas cosas , personas
Considero que todas las actividades estuvieron muy bien
Fue bueno todo
Fue un evento que generó buen impacto en la población
Todo muy bien
Muy buen servicio, mejorar la organización
Todo salióuu bien

2. Según su opinión que temas considera se deben tener en cuenta para abordar en próximas capacitaciones.

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

Temas de inclusión
Rondas infantiles
Recreación para desarrollar con niños de inclusión
Todo lo que sea lúdica y recreación
No tengo recomendaciones ya que se realizó un trabajo muy integral de acuerdo a la temática del curso
Está bien lo asignado
Actividades complementarias a la recreación
Más material
Capacitaciones de cultura
Estuvo super bien que se repita. Solo queda agradecimiento.
Todo quedó claro
Fomentar más las actividades rectoras
Hacer como más juego para aprender con los niños
Todos los temas que trato mandalavida fueron muy productivos
Q sigan realizando estas actividades más seguido
Cualquiera relacionado a la primera infancia
Estuvo bien
Recreación
Todo el tema abordado fue perfecto
Formación a familias en educación
Todo lo relacionado con las artes plásticas para niños
Sexualidad y cultural
Todas muy claras y buenas

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

Más sobre recreación
Temas o talleres para los adolescentes en dónde les fortalezcan la parte afectiva y manejo de emociones
Estimulación temprana
Si claro
Apoyo para menores de edad que quedan en embarazo durante sus estudios
Todo estuvo bien
Manualidades
La niñas
Comunicación asertiva
Estuvieron bien los temas
Debe haber una persona líder de maneje los tiempos adecuados para cada actividad
Más juegos
Desarrollo
Actividades recreativas para niñas con discapacidad

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