



MINISTERIO DEL DEPORTE

# INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**Curso Virtual Teórico  
Practico de Actividad Física  
Dirigida Musicalizada**

**Servicio Integral al Ciudadano**  
Excelencia en el servicio



## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### **Fecha de realización del evento**

Septiembre y octubre

### **Modalidad**

Virtual-Escuela Virtual del Deporte

### **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 10 al 15 de noviembre.

**2022**



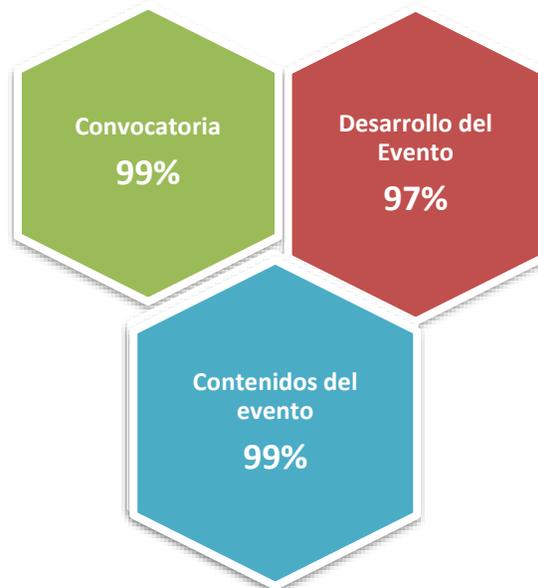
## RESULTADOS

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

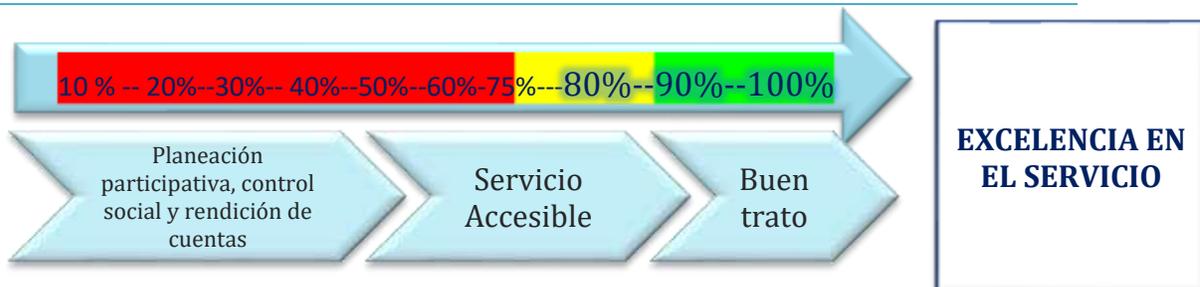
**98%.**



MINISTERIO DEL DEPORTE



### Ruta de la Excelencia en el Servicio



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

En el marco del evento se realizaron 146 encuestas.

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	0,7%
Antioquia	1,4%
Atlántico	4,8%
Bogotá D.C	0,7%
Bolívar	3,4%
Boyacá	1,4%
Caldas	4,8%
Caquetá	2,7%
Casanare	0,7%
Cesar	4,8%
Córdoba	2,1%
Cundinamarca	1,4%
Guaviare	2,1%
Huila	7,5%
La Guajira	3,4%
Magdalena	1,4%
Meta	0,7%
Nariño	2,7%
Norte de Santander	14,4%
Putumayo	4,1%
Quindío	5,5%
San Andrés y Providencia	1,4%
Santander	17,8%
Sucre	8,2%
Tolima	0,7%
Valle del Cauca	0,7%
Vichada	0,7%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2.** Descripción de participantes según su rol.

Rol	%
Articulador	2,74%
Facilitador	2,74%
Gestor	13,01%
Monitor	78,08%
Promotor	3,42%
<b>Total, general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3.** Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	70,55%
Jóvenes De 18 a 28 años	29,45%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



**Tabla 4.** Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5.** Descripción de los participantes encuestados según sexo de nacimiento.

Sexo de nacimiento	%
Mujer	40%
Hombre	60%
<b>Total, general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6.** Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional.

Grupo Poblacional	%
Comunidades campesinas	0,68%
Negro, afrodescendiente, mulato	9,59%
Ninguno	85,62%
Pueblos Indígenas	3,42%
Raizales	0,68%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 7.** Descripción de los participantes encuestados según su identidad de género.

Identidad de género	%
Femenino	39,73%
Masculino	60,27%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 8.** Descripción de los participantes encuestados según su orientación sexual.

Orientación sexual	%
Bisexual	2,74%

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



Gay	4,11%
Heterosexual	91,10%
Prefiero no decirlo	2,05%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9.** Descripción de los participantes víctimas por violencia o el desplazamiento forzado.

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



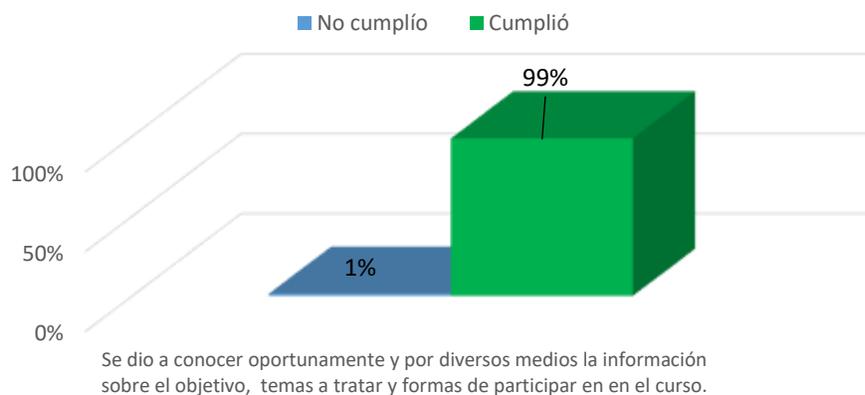
## Convocatoria

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
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.

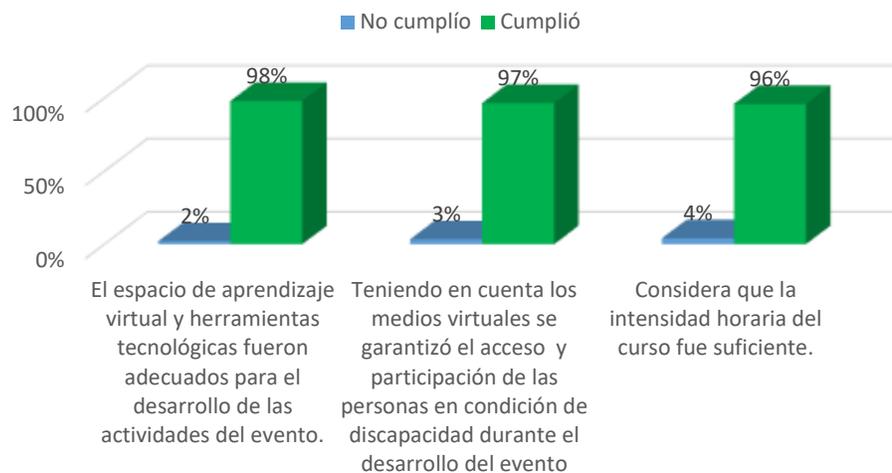


## Desarrollo del evento

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

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>97%</b>
<b>Desarrollo del Evento</b>		

Se evidencia un **cumplimiento** con una percepción positiva del 97% en general en el desarrollo del evento. se resalta el proceso de organización y la alta percepción positiva en todos los componentes evaluados.



## 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.

A continuación, se evalúan las ponencias realizadas teniendo en cuenta el conocimiento y dominio del tema, claridad y orden en el desarrollo de los temas, generación de espacios de participación y la pertinencia de la temática para su quehacer profesional de los participantes.

Gráfico 4. Enfoque: Resistencia cardiorrespiratoria.

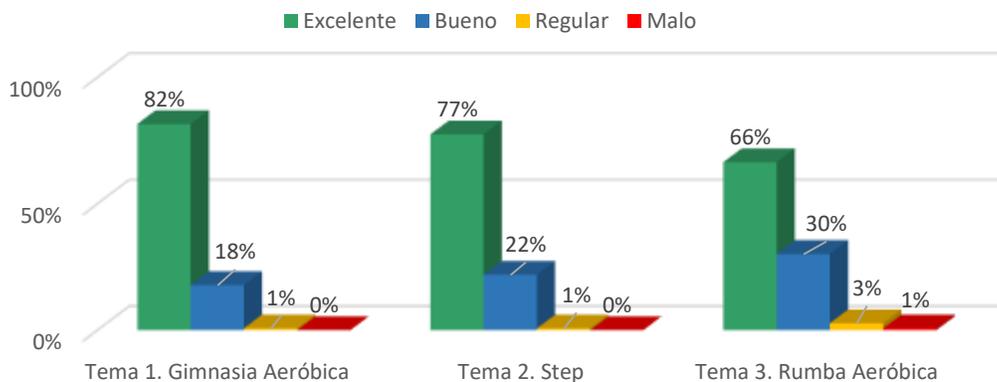


Gráfico 5. Enfoque: Fuerza.





Gráfico 5. Enfoque: Cuerpo y Mente/Habilidades motrices y coordinación

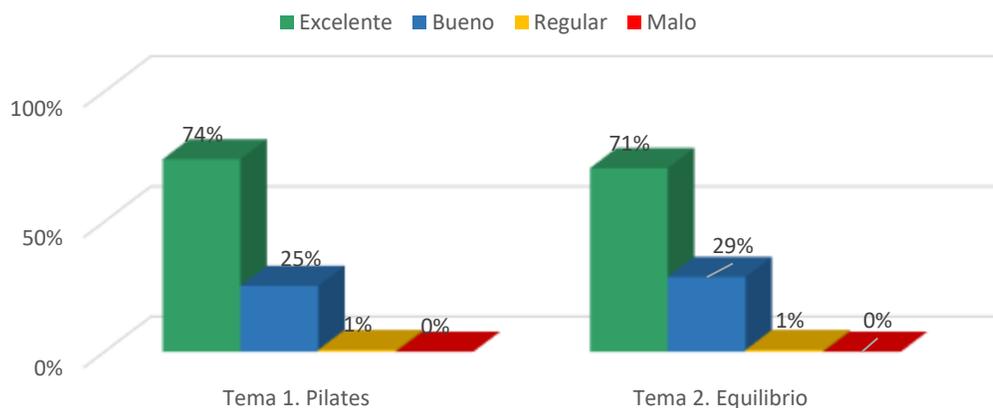
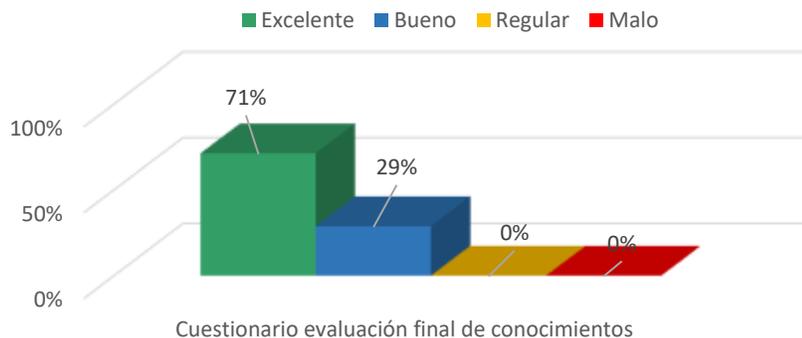


Gráfico 6. Otros componentes



### Observaciones

<b>Evaluación cualitativa componente</b>	<b>Promedio</b>	<b>99%</b>
<b>Contenidos del evento</b>		

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 99%. 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)**.

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## 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.

Excelente curso
Excelente
Excelente proceso de capacitación.
Excelente
Todo bien
Excelente
Gran proceso de formación academ
La comida debe ser variada por qué hay vegetarianos y personas que no comen pescado o pollo y en un curso no se debe aguantar hambre comer bien para estar firme.
Estuvo bueno
todo excelente
Exelente que el ministerio nos de estos espacios para conocer nuevas formas de impacto en la comunidad.
Excelente
Muy bueno todo
Un tiempo más oportuno de días y horas de cada temática
Muy buenos las presentaciones
Todo esto Perfecto.
Todo muy bien.
Exelente experiencias
Qie se repita y sea mas extenso
Buen trabajo
Todo muy bien ...Excelente curso
Una actividad que dignifica y enriquece la labora del monitor y nos brinda herramientas de crecimiento
Muy bueno ayuda a llevar nuevas estrategias de trabajo a los territorios
Muy bueno, solo mejorar la plataforma
Muy buenos componentes para el desarrollo intelectual
Muy bien curso ya que nos brindó diferentes herramientas
Me encantó año tras año gracias a las cursos mi desempeño en terreno mejora y muchas gracias
Todos los temas fueron de mucha importancia
Poder tener más tiempo para realizarl los módulos y a su vez dejar que cada módulo pueda ser visto hasta terminar el curso
Bueno
Las enseñanzas y el aprendizaje que nos impartieron nos ayudan a ser mejores cada día
No tengo comentarios al respecto

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## MINISTERIO DEL DEPORTE

Excelente
Excelente, retroalimente y actualice muchas cosas nuevas, gracias
Gracias a estos cursos, fortalecemos más nuestros conocimientos para así brindar un mejor trabajado
Hubiese querido un día mas pero para conocernos como equipo colombia, una integración chevere pero pues de resto todo super, muy bueno
Todo excelente
Cabe decir que fue un curso muy bueno, con excelentes conocimientos hacia a mi, me ayudaron a fortalecer mis habilidades. El curso fue corto pero entendible, me parece que debe ser un poco más extenso ya que son diferentes modalidades que se manejan.
Muy bueno el curso, nos ayuda mucho en la etapa de procesos de trabajo y de mas, lo malo es la conectividad en nuestro departamento que aveces no podemos hacer parte de estos cursos virtuales, pero excelente para aquellas personas que pueden estar siempre presente.
Muy importante y acordes todos los temas que se abordaron en el curso para nuestro quehacer profesional. Sin embargo, considero ciertos puntos a mejorar. Cuando terminé el primer módulo de resistencia cardiorrespiratoria, La plataforma no me dio la opción de poder continuar con los demás Enfoques. Hubo una falla en ese aspecto, porque aunque se intentó ingresar varias veces, no logré ver los demás módulos ni realizar la evaluación de los demás Enfoques aún cuando no se había terminado el tiempo de cierre del curso. Pues ingresé a terminar un día antes de la fecha de cierre y fue imposible. En cuanto a la intensidad horaria se debe manejar con más tiempo, dada la cantidad y la calidad de la información que se maneja en el curso. Es muy, muy bueno, me gustó demasiado todo lo que los couch compartieron, son muy profesionales y que gracias a esta oportunidad me he logrado cualificar en varios aspectos y que logré también fortalecer con el encuentro presencial. Por lo cual, aprovecho ahora que el material de estudio se encuentra habilitado en la plataforma para estudiarlo y continuar cualificandome en esta labor desde mi rol. Muchas gracias.
Fue una experiencia muy bonita, aprender y orientarnos en estas nuevas temáticas que son para nuestro campo personal y laboral para dar a conocer a los usuarios.
Excelente curso aunque muy poco tiempo para preguntas
Super bueno
Excelente
Me pareció genial lo que se vivió en la capacitación
Agradezco por brindarnos la oportunidad cada año de mejorar
Excelente para la retroalimentación de los cursos, en especial nuevos conocimientos para a mejorar las estrategias e implementación de las modalidades para nuestros usuarios
Me encantaron las metodologías y nuevas tendencia del programa, ya que como promotor tengo mas herramientas para la practica de la actividad física por lo que doy las gracias al programa Hevs del ministerio del deporte por preocuparse por las capacitaciones.
Considero que es mejor un hotel que cuente con todos los espacios necesarios para el 100% de las actividades. Sería bueno que tengan en cuenta una región diferente para la zona sur. Nos gustaría conocer otras regiones.
Más intensidad horaria para aprendizaje presencial
Excelente la labor desarrollo en el taller, cómo recomendación expongo que los encuentros como curso de Políticas, actividad física y rendición de cuentas, deberías ser presenciales con el fin de retomar el valor del encuentro y que el aprendizaje sea más significativo.
No se tienen en cuenta las realidades, condiciones y características de los territorios: geografía, desarrollo, conectividad. No tiene sentido tener una oferta académica si la población objeto no la va aprovechar o la realizará solo por obligación contractual.
Excelente

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## MINISTERIO DEL DEPORTE

La duración del curso considerando que es virtual debería abarcar más contenidos de las sesiones de actividad física, modalidades variadas
Desearía que fuese más tiempo para poder acaparar todo los temas en profundidad
Buenos temas abordados
Se debería dar más tiempo para realizar el curso virtual. .
Muy bueno
Excelente
Todo muy bueno, me llevo mucho aprendizaje
Excelente curso me ayudo aprender nuevas modalidades y fortalecer mis conocimientos.
Felicidades
Excelente todas las actividades
Intensidad horaria no tan extensa, teniendo presente las acciones y clases que se realizan en el territorio.
Excelente mucho conocimiento adquiridos
Es muy bueno para nosotros los monitores del programa HEVS
Un muy buen curso, con temáticas nuevas y buena pedagogía
Fue de aprendizaje significativo
Muy bien estructurado el curso, los capacitadores son de un alto nivel y transmitieron los conceptos de la mejor manera.
Excelente
Lo único que veo necesario es tener en cuenta el material de apoyo, como enviar material didáctico como una cartilla para tener memorias para repasar los temas.
En esta ocasión estuvo interesante porque despejamos dudas con algunas modalidades nuevas y el enfoque de cada uno
Muy bueno el curso, y que el 2023 comience más temprano
Falto quizás más tiempo
Excelente
Fuera posible que se realizará 2 veces al año ,muy enriquecedor
El curso fue exelente las ponencias fueron muy buenas en la teoría y la práctica
Todo muy bien
Agradezco la iniciativa para abrir estos espacios de formación, don muy valiosos para mi.
que sea mas extenso
Se hace valioso todo el aprendizaje adquirido de forma virtual pero se tiene con conocimientos y conciencia de lo que se hace, cuando el curso es de manera presencial nose puede tener punto de comparación ya que hay algo más significativo como es vivir el curso de Capacitación o el curso que se realice como era antes.
Para mi fue de gran satisfacción haber aprendido nuevas tendencia que podremos realizar en nuestras sesiones de actividad física en nuestros municipios
Gracias por capacitar al equipo colombia para ser mejores cada día
Todo muy bien
Muy bueno y mucho aprendizaje
Excelente espacio para nuestro aprendizaje
Fue enriquecedor y nos dió nuevas herramientas para aplicar en las sesiones
Agilizar los procesos en cuanto a soporte técnico en plataforma
Excelentes espacios de retroalimentación

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## MINISTERIO DEL DEPORTE

Estuvo interesante!
Todo se cumplió a cabalidad y con muy buenas bases teóricas y prácticas cada ponente se apropia adecuadamente del tema en forma clara y concisa, felicitaciones.
Buena metodología
Excelente todo
Fue una experiencia bonita
Ponentes excelentes, bien preparados y con la pedagogía necesaria para impartir su conocimiento y hacerlo de forma clara y concisa
Excelente
El curso se le debió asignar más tiempo
Solo queda agradecer ese súper espacio
Me aclaro muchas dudas y ahora se como ponerlas en practica
Todo estuvo perfecto
Gracias por darnos estos espacios para completar nuestras capacidades
Más días
Estubo bueno en cuanto a la organización y desempeño de sus exponente
No termine se presentó dificultad con la evaluación
Nos brindó mucha herramientas para aplicar en territorio
Una excelente herramienta de aprendizaje dinámica, activa, eficiente e interesante
Un excelente guía de conocimiento, todo muy claro y objetivo
Todo excelente
Que se pueda desarrollar de forma presencial más días con el fin de abordar las diferentes temáticas satisfactoriamente.
Fue de gran ayuda donde amplíe mis conocimientos y refuerce dudas sobre las diferentes modalidades que ofrece el programa hoy en día, ya que llevaba muchos años sin poder actualizarme en una capacitación de manera presencial, con el programa HEVS Del ministerio del deporte , los profesores y los espacios fueron idóneos para nuestro aprendizaje , muchas gracias
Todo estuvo bien.
Algunas modalidades fueron confusas en cuanto a la metodología de enseñanza
Excelente curso, aunque me parece muy poco tiempo para explicar tantos temas pero lo hacen súper felicitaciones a los Coach
Agradecida por las oportunidades de seguir creciendo profesionalmente y ampliando los conocimientos.
Excelente los profesores, el grupo de trabajo, dan ejemplo de como laborar siempre, atentos y concentrados
Elementos pertinentes que nos permiten mejorar nuestra práctica, en el que hacer como monitores.
Abordar estrategias que permitan potencializar el programa en los territorios, bajo el conocimiento es el camino de la construcción por los buenos Hábitos y Estilos de Vida Saludable, cada vez que me den la posibilidad de capacitarme, ahí estaré.
El tema de música, sería chévere contar para unas próximas oportunidades brindar herramientas en cuanto al utilizar con menos complejidad encuentro a los pasos de algunos géneros musicales fáciles de aplicar en territorio.
En general me brindan herramientas para mejorar mi conocimiento
Fue muy bueno porque uno adquiere mucho más conocimientos
Ok perfecto
Excelente espacio académico

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)



## MINISTERIO DEL DEPORTE

Todo muy bueno, una excelente oportunidad de aprendizaje
Adquirí muchas competencias nuevas frente al programa
Muy bueno y muy práctico
Fue una experiencia muy enriquecedora, muchos conocimientos nuevos y otros para reforzar y crear nuevos objetivos dirigidos hacia nuestros usuarios.
Todo Perfecto! Muy Satisfecha
Excelente todo, felicitaciones
Excelente
Que se pueda realizar de manera presencial en vez de virtual
Super Excelente
Muy bueno

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](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)