



MINISTERIO DEL DEPORTE

# INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

## Encuentro Nacional de Programas Departamentales y Municipales de HEVS

Servicio Integral al Ciudadano  
Excelencia en el servicio



## **INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

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

28 al 29 de noviembre.

### **Modalidad**

Virtual

### **Participantes**

Articulador HEVS-VAS Departamental, articulador HEVS-VAS Municipal, facilitador, gestor, monitor HEVS, promotor 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 29 al 30 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 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:  
$$n = \frac{k^2 \cdot q \cdot p \cdot N}{e^2(N-1) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

Nivel de confianza del 95%

Margen de error: 5%

Población: 251

Muestra: 153

En el marco del evento se realizaron 251 encuestas lo que evidencia que se cumplió con la muestra definida.

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)



## 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.

| Etiquetas de fila        | %           |
|--------------------------|-------------|
| Amazonas                 | 0,8%        |
| Antioquia                | 1,2%        |
| Arauca                   | 2,4%        |
| Atlántico                | 3,2%        |
| Bogotá D.C               | 2,0%        |
| Bolívar                  | 0,8%        |
| Boyacá                   | 3,2%        |
| Caldas                   | 2,4%        |
| Caquetá                  | 1,2%        |
| Casanare                 | 2,8%        |
| Cauca                    | 3,6%        |
| Cesar                    | 4,4%        |
| Chocó                    | 7,2%        |
| Córdoba                  | 0,8%        |
| Cundinamarca             | 1,2%        |
| Guaviare                 | 1,2%        |
| Huila                    | 5,2%        |
| La Guajira               | 1,6%        |
| Magdalena                | 2,8%        |
| Meta                     | 0,4%        |
| Nariño                   | 10,4%       |
| Norte de Santander       | 8,8%        |
| Putumayo                 | 2,0%        |
| Quindío                  | 7,6%        |
| Risaralda                | 3,2%        |
| San Andrés y Providencia | 0,4%        |
| Santander                | 9,2%        |
| Sucre                    | 4,0%        |
| Tolima                   | 6,0%        |
| Valle del Cauca          | 0,4%        |
| <b>Total general</b>     | <b>100%</b> |

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

| Edad                    | %           |
|-------------------------|-------------|
| Adultos De 29 a 59 años | 77%         |
| Jóvenes De 18 a 28 años | 23%         |
| <b>Total general</b>    | <b>100%</b> |

**Tabla 3.** Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

| Discapacidad         | %           |
|----------------------|-------------|
| Ninguna              | 99%         |
| Visual               | 1%          |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |



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

| Sexo de nacimiento   | %           |
|----------------------|-------------|
| Mujer                | 39%         |
| Hombre               | 61%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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

| Grupo poblacional                                 | %           |
|---|-------------|
| Comunidades campesinas                            | 1%          |
| Comunidades negras, afrodescendientes y/o mulatos | 16%         |
| Ninguno   | 81%         |
| Pueblos indígenas                                 | 2%          |
| <b>Total general</b>                              | <b>100%</b> |

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

| Identidad de género  | %           |
|----------------------|-------------|
| Femenino             | 39%         |
| Masculino            | 61%         |
| <b>Total general</b> | <b>100%</b> |

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

| Orientación sexual   | %             |
|----------------------|---------------|
| Bisexual             | 3,6%          |
| Gay                  | 3,6%          |
| Heterosexual         | 92,4%         |
| Prefiero no decirlo  | 0,4%          |
| <b>Total general</b> | <b>100,0%</b> |

**Tabla 8.** Descripción de los participantes víctimas por violencia o el desplazamiento forzado.

| Víctima de la violencia o el desplazamiento forzado | %           |
|---|-------------|
| No  | 87%         |
| Si  | 13%         |
| <b>Total general</b>                                | <b>100%</b> |



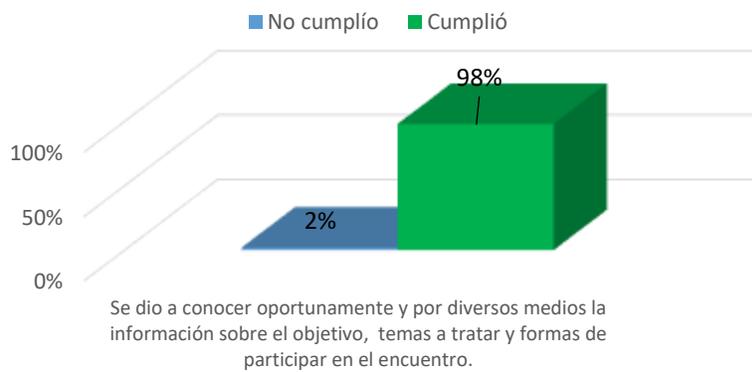
## Convocatoria

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                      | 98%      |

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

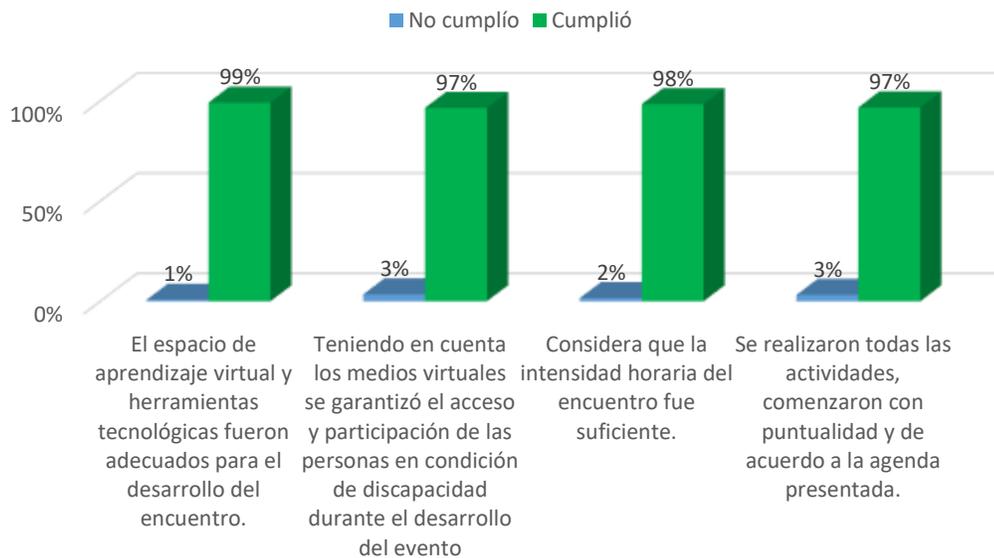


## Desarrollo del evento

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

|  |                 |            |
|--|-----------------|------------|
| <b>Evaluación cualitativa componente</b> | <b>Promedio</b> | <b>98%</b> |
| <b>Desarrollo del Evento</b>             |                 |            |

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.

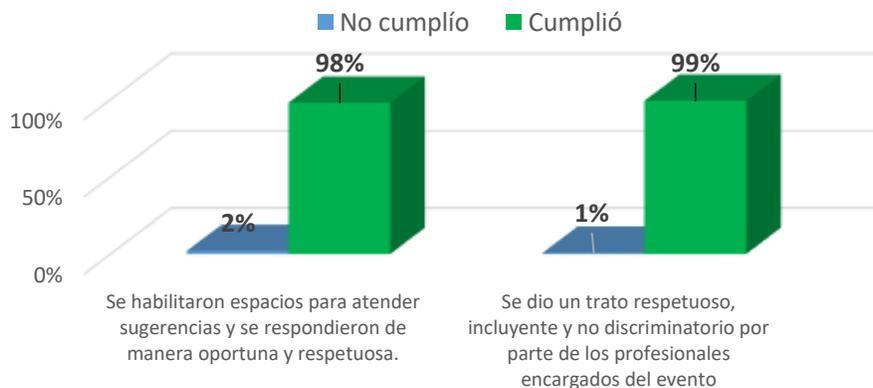


## Comprometidos Con el Buen Trato

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 |
|-----------------------------------|----------|
| Cultura del Buen Trato            | 99%      |

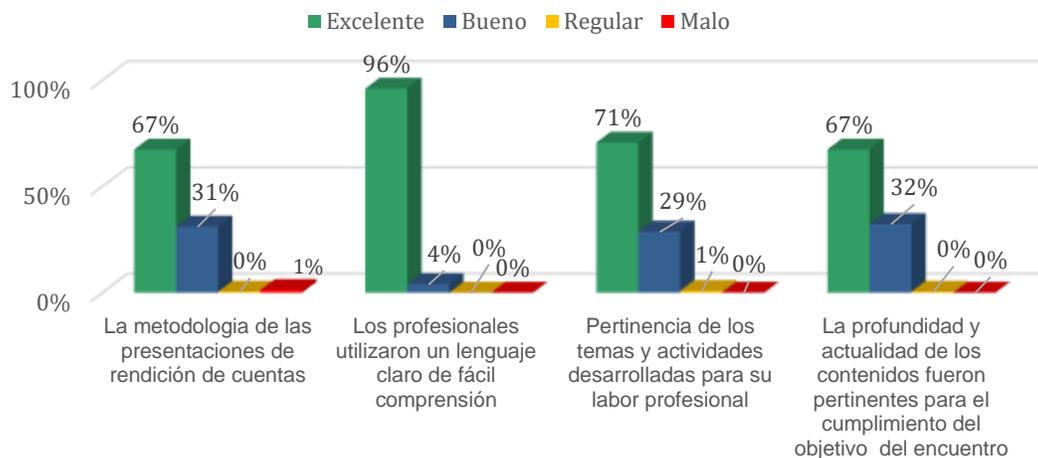
En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 99%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición 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 de la pertinencia de las actividades realizadas.



### Observaciones

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

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)**.



## 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.

|   |
|---|
| Ninguno, todos fueron nombrados   |
| todo muy bien.  |
| Temas de tiempo, temas de sonido  |
| Disponer de más tiempo para la construcción del insumo presentado.  |
| Más eventos , más encuentros  |
| Como siempre todo muy bien Grupo interno  |
| Todo muy bien   |
| Estuvo todo como debía ser excelente  |
| Se debería realizar de forma presencial   |
| Los temas fueron acordes con el trabajo de la vigencia 2022   |
| Sería muy bueno que fuera presencial.   |
| Pues todo bien  |
| Los temas acordes al trabajo que cada programa desarrollo en el territorio.   |
| esta bn   |
| que se pudier realizar de manera presencial.  |
| Excelente   |
| Tal vez las cifras que en años pasados se han logrado, para tener una visión de lo que se va logrando.  |
| Fisiología del ejercicio  |
| Creo que en este tipo de eventos... No sé debe abrir más tema... Si no referente a la rendición de cuentas  |
| presencial  |
| OJAJA SE PUEDA REALIZAR DE MANERA PRESENCIAL  |
| Siempre fortalecer las modalidades  |
| Hace falta la presencialidad.   |
| Condiciones de trabajo para personal discapacitado  |
| Está muy completo   |
| Gastronomía   |
| La presencialidad permite mayor integración   |
| Los temas estuvieron muy buenos   |
| Hay mucha expectactiva sobre como se realizará en trabajo el proximo año, considero que la rendición de cuentas del programa HEVS debería considerar un espacio para especificar como se va a trabajar el año siguiente |
| La duración de los contratos  |
| Distinción y caracterización de cada una de las modalidades que maneja el programa teniendo en cuenta las actualizaciones o modificaciones.   |

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 bien estructurado  |
| Hasta el momento todos los temas que se han tocado, han sido los adecuados.   |
| los temas fueron adecuados y suficientes.   |
| todo bien   |
| Sería bueno, poder realizar los encuentros de forma presencial.   |
| Que el evento sea presencial  |
| Los temas tocados en esta vigencia han sido pertinentes   |
| deberia reforzar más los temas de actividad física para los grupos No regulares   |
| La metodoligia de rendicion de cuentas de la forma en que se presento permite mayor visibilidad de los programas y todo lo que en cada territorio se realiza, pienso que formas parecidas para proximas vigencias |
| CAPACITACION EN LA FORMA DE REALIZAR LOS CONTENIDOS VIRTUALES.  |
| Todo estuvo bien  |
| Los que el ministerio crea convenientes   |
| Temas de fortalecimiento de la plataforma   |
| en realizarlo mejor presencial  |
| Opinion de los usuarios   |
| El conocimiento de nuevas alternativas y modalidades  |
| Para el evento en mención se utilizaron los temas concretos   |
| seguir motivando a esos nuevos monitores que llegan a este hermoso programa   |
| Las modalidades que se trabajan y cuales gustan más   |
| Me parecen muy pertinentes los temas establecidos en esta rendición de cuentas  |
| me pareció todo muy bien organizado , buenas presentaciones.  |
| Los temas abordados son los adecuados   |
| Presencial y con datos precisos   |
| Start wards, peliculas de Disney, series animadas de los 80 90  |
| Las apreciaciones de los monitores y el esfuerzo que se hace para desarrollar está actividad  |
| cuál ha sido la estrategia más representativa de cada region  |
| Todo perfecto   |
| Es importante la presencialidad en este tipo de eventos.  |
| Dificultades que se presentan en la labor HEVS dependiendo de condiciones y características de cada territorio  |
| Siempre a la expectativa de lo que nos sugiere el equipo interno, sin embargo me gustaría compartir estas experiencias de rendición de cuenta de forma presencial.  |
| Considero q los temas fueron muy bien elaborados  |
| todos   |
| me parece todo excelente  |
| ah si están bien  |
| Especificar ma del trabajo a realizar para que haya una unificación al momento de mostrar las actividades.  |
| las dificultades que en ocasiones tenemos los monitores   |
| Los temas fueron muy completos, pero seria importante retomar este tipo de encuentros de manera presencial ya que es la ultima actividad del programa HEVS cada año   |
| La Actividad Física y la discaacidad  |
| Salud   |

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 va acorde lo desarrollado  |
| Todo esta excelente gracias grupo interno.  |
| Sobre la promoción,   |
| Transmisión a los usuarios  |
| Abordar el tema de contratación para la próxima vigencia, ya que es una situación que a todo un equipo colombia nos inquieta año tras año.                                      |
| El tema de volver a la presencialidad   |
| La producción de los trabajos a mostrar.  |
| Los temas que se reflejaron son los de mayor interés, tal vez una participación de lidere Hevs.   |
| Que sean presenciales   |
| Me parece que todo estuvo muy bien  |
| En la escogencia de algunas películas, mejor que sean de comedia, pero muy buena puesta en escena de todos los equipos  |
| Creo que todo fue lo necesario  |
| Creatividad libre   |
| Datos estadísticos de la población o cobertura impactada  |
| Solicitar un poco mas de énfasis, sobre el apoyo de las diferentes administraciones hacia el programa HEVS  |
| Pronósticos   |
| Los temas sobre las películas me precieron geniales   |
| Todo me parece bien por lo que es la rendición de cuentas   |
| Presencial  |
| Cm poder ayudar para que el ministerio tenga mas encuentros al programa HEVS y valore los esfuerzos que se hacen  |
| Temas relacionados con la obesidad  |
| Relacionarlo con el Impacto en salud mental   |
| Características de los territorios  |
| Que sea más libre en el momento de dar a conocer los rendimientos, no solo por medio de películas. por el contrario que sea más libre del grupo de dar a conocer estos procesos |
| Los temas culturales  |
| Los temas y las estrategias planteados estuvieron acordé al tiempo planteando para el cumplimiento de metas   |
| Que sea presencial  |
| La conectividad   |
| Está bien asi   |
| Excelente   |
| Fuertemente activos   |
| hacerlo presencial  |
| Peliculas según el territorio   |
| Las propuestas que se presenten son abordables en la medida que el tiempo sea suficiente para realizar las cosas  |
| Más práctica de actividad física  |
| Tener en cuenta el tema de que sea presencial   |
| Presencialidad del encue  |
| La inclusión en la práctica de actividad física   |

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

|  |
|--|
| Temas de contrataciones  |
| todo bien  |
| Debemos retomar lo presencial.   |
| Las diferentes circunstancias que presentan pero a pesar de todo se cumple   |
| Se podría hacer de manera presencial   |
| Alguna rendición de cuentas por parte del GIT Actividad Física, donde muestran la gestión que realizan día a día.  |
| Todo bien  |
| Todos los temas se han tenido en cuenta  |
| Complemento del actividad física para el desequilibrio psicologico   |
| Me gustaría que fuera presencial estilo teatro para disfrutarlo más  |
| Extension horaria  |
| Más creatividad de parte de los equipos  |
| Nuevas opciones o modalidades para realizar Actividad Física   |
| El apoyo territorial con el q cuenta cada equipo HEVS  |
| Temas mas profundos sobre alimentación saludable..   |
| En el momento todo me parece que todo está muy bien  |
| Aclarar cada uno de los componentes del contrato, en que consiste y cuales son los objetivos, por ejemplo de las consejerías, las asesorías y todo lo que tiene que ver con el programa. Gracias.  |
| Pienso que así estuvo súper bien   |
| TEMAS COMO ANECDOTAS QUE SE PRESENTARON DURANTE LA VIGENCIA PARA EL DESARROLLO OPORTUNO DE LAS ACTIVIDADES EN EQUIPO.  |
| La capacitación fue excelente  |
| Resaltar más los territorios   |
| Todo super.  |
| Alimentación y práctica regular de actividad física a temprana edad  |
| LOS MISMOS   |
| Todos son interesantes   |
| Que sea de manera presencial ya que muchos nos encontramos en territorios donde el Internet falla y no se nos facilita escuchar toda la información de los grupos del territorio Nacional  |
| La unión ambiental   |
| Abordar las acciones hevs, fuertementes, vas, entre otras que se desarrollan en territorio de una manera diferente para así mismo proyectarnos como equipo Colombia con más oportunidades y fortalecimientos donde no solo nos centremos en promocionar la actividad física por medio de estrategias si no buscar también la manera más efectiva de cómo aumentar la prevalencia de la actividad física en Colombia en los próximos años vigentes (Plan de acción mundial Una reducción relativa del 15% en la prevalencia mundial de la inactividad física en adultos y adolescentes para el 2030). Igualmente es importante y aprovechar este espacio para dar a conocer el trabajo que se está desarrollando con el equipo Colombia con estadísticas más disientes a través de un sustento territorial teórico e investigativo, teniendo un comparativo de lo que inicialmente existe en un departamento o municipio y por medio del programa que se está logrando. |
| Estuvieron los temas bien  |
| Temas de salud   |
| Presencial   |
| Deportes   |
| Me encantó todo, no tengo observación  |

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

|   |
|---|
| Considero que la información solicitada ha sido pertinente.   |
| Que pasará Próximas vigencias   |
| Por el momento nada   |
| ME PARECE EXELENTE ESTA TEMATICA YA QUE NOS MANTIENE ACTIVOS.   |
| ser mas claros en los datos, ya que en algunos no se entendieron muy bien   |
| TODO SUPER  |
| No los temas abordados están perfectos  |
| Visualizar a mayor profundidad todas las regiones   |
| Reseña histórica de las diferentes modalidades  |
| El transporte de los monitores  |
| No más virtualidad  |
| capacitaciones virtuales sobre modalidades  |
| Me pareció una buena metodología  |
| Actividad física y generalidades aptitudes físicas anatomía del deporte   |
| Profundizar más en el trabajo de campo de algunos monitores   |
| Todo esta perfecto  |
| Cómo es la rendición el tema que se debe abordar sería el comienzo del programa el próximo año, que sea temprano. Gracias   |
| Considero que los temas tratados en una rendición de cuentas, no solo se debe enfocar en cifras, también en como el equipo HEVS de Colombia ha llevado a cabo todas acciones, en qué condiciones y si el equipo puede aplicar lo que predica. |
| Articulación con el SENA para la parte audiovisual y conectividad   |
| La vida   |
| De manera presencial  |
| Alimentación s  |
| Creo que siempre está muy bien organizado   |
| temática de alimentación y hábitos de vida saludables   |
| presencial  |
| Seri mejor de forma presencial  |
| Los temas de HEVS son interesantes  |
| considero que ha sido integral las capacitaciones.  |
| Temas de series   |
| Que sea presencial.   |
| Que sea presencial  |
| De manera personal se disfrutarían mucho más  |
| Mencionar las fortaleza de los equipos, su característica   |
| Actividad física  |
| Excelente Todo se lucio el Ministerio   |
| Presencial  |
| Me parece que los temas estuvieron a la altura y que de mi parte solo agradecer al GIT por su valiosa labor y apoyo.  |
| Dentro de lo visto, considero que se abarcaron todos los temas.   |
| Todo estuve muy bien organizado   |
| Los temas abordados durante esta vigencia son lo más adecuados.   |

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

Apoyos más cursos

Queda a consideración de todos los integrantes del equipo

Los temas cubiertos fueron de total agrado, la dinámica desarrollada cumplió con lo esperado

Que sea de manera presencial

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)