



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Seminario Taller en Actividad Física Dirigida Musicalizada – Meta

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

1 al 3 de diciembre

Lugar

Hotel Santa Barbara-Villavicencio/Meta.

Modalidad

Presencial

Participantes

Líderes en actividad física y comunicados en general que cuenten con habilidades básicas en la orientación de actividad física.

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

3 al 4 de diciembre

2022

RESULTADOS

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

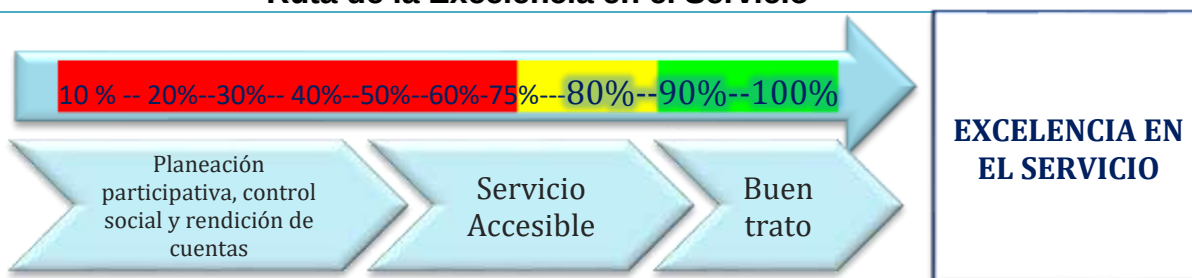
99%.



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: 35

Muestra: 33

En el marco del evento se realizaron 27 encuestas lo que evidencia que no 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, 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 de residencia.

Departamento	%
Meta	100%
Total, general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	74%
Jóvenes De 18 a 28 años	24%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	81%
Visual	19%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Mujer	63%
Hombre	37%
Total general	100%

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

Grupo poblacional	%
Comunidades negras, afrodescendientes y/o mulatos	8%
Ninguno	92%
Total general	100%



Tabla 6. Descripción de los participantes por de la violencia o el desplazamiento forzada.

Víctima de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	78%
Si	22%
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



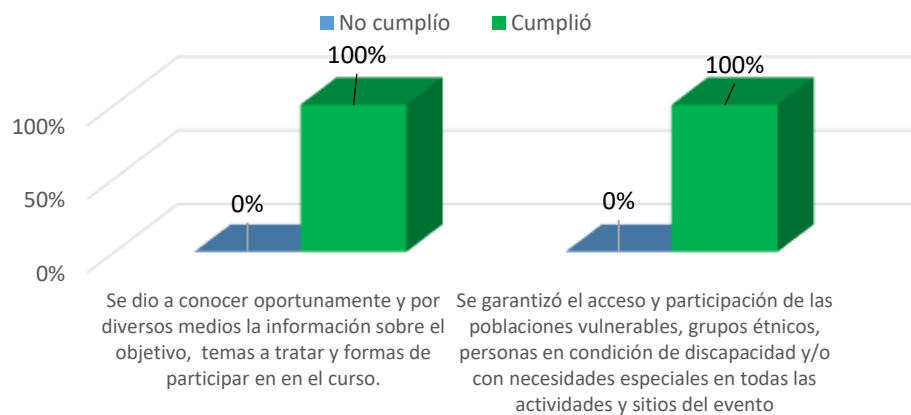
Convocatoria

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. Estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	100%

Se observa una percepción positiva en general del 100% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

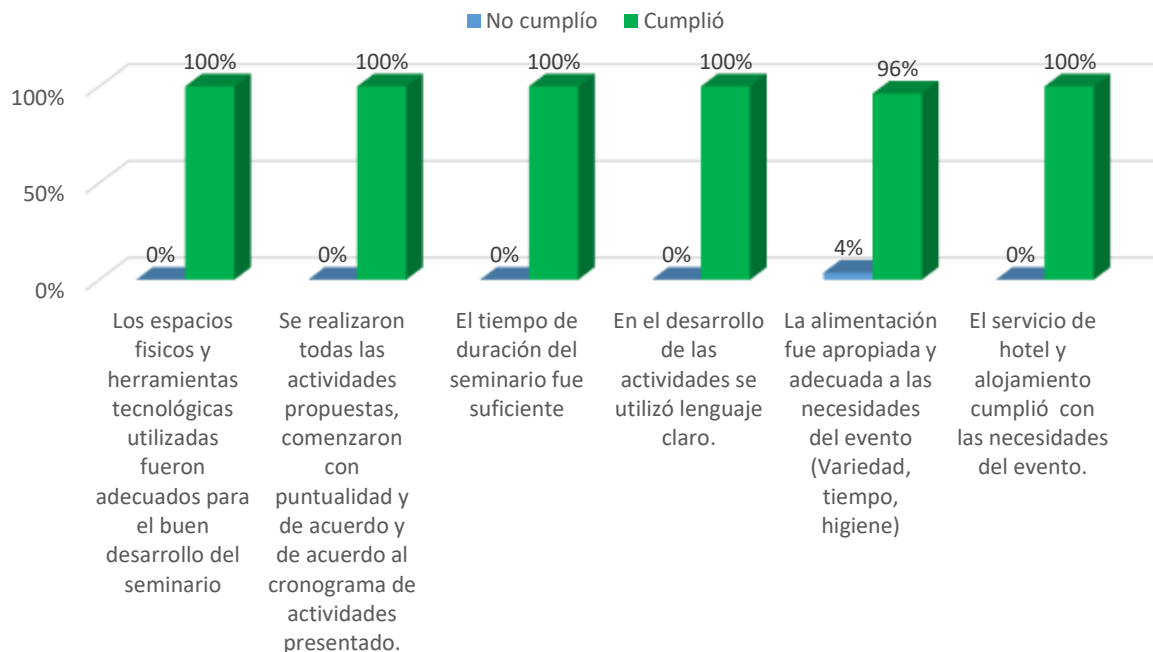


Desarrollo del evento

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
Desarrollo del Evento	99%

Se evidencia un **cumplimiento** con una percepción positiva del 99% en general en el desarrollo del evento. se resalta el proceso de organización y la alta percepción positiva en todos los componentes evaluados.

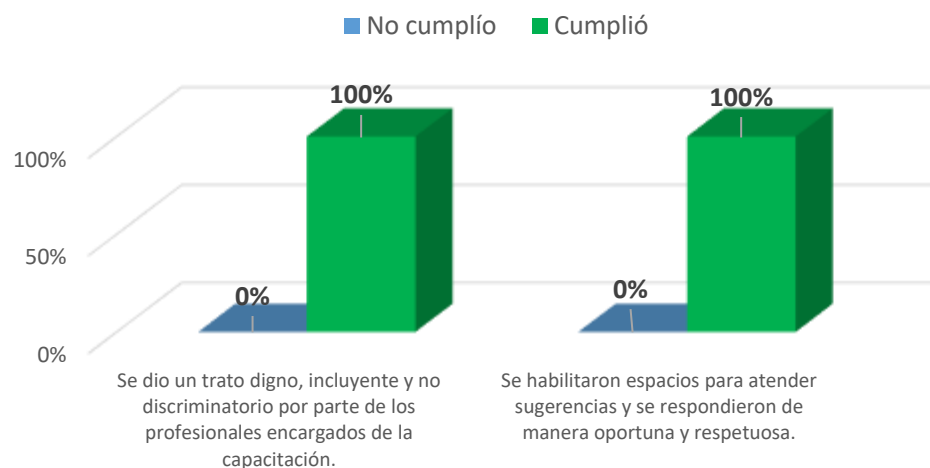


Comprometidos Con el Buen Trato

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		

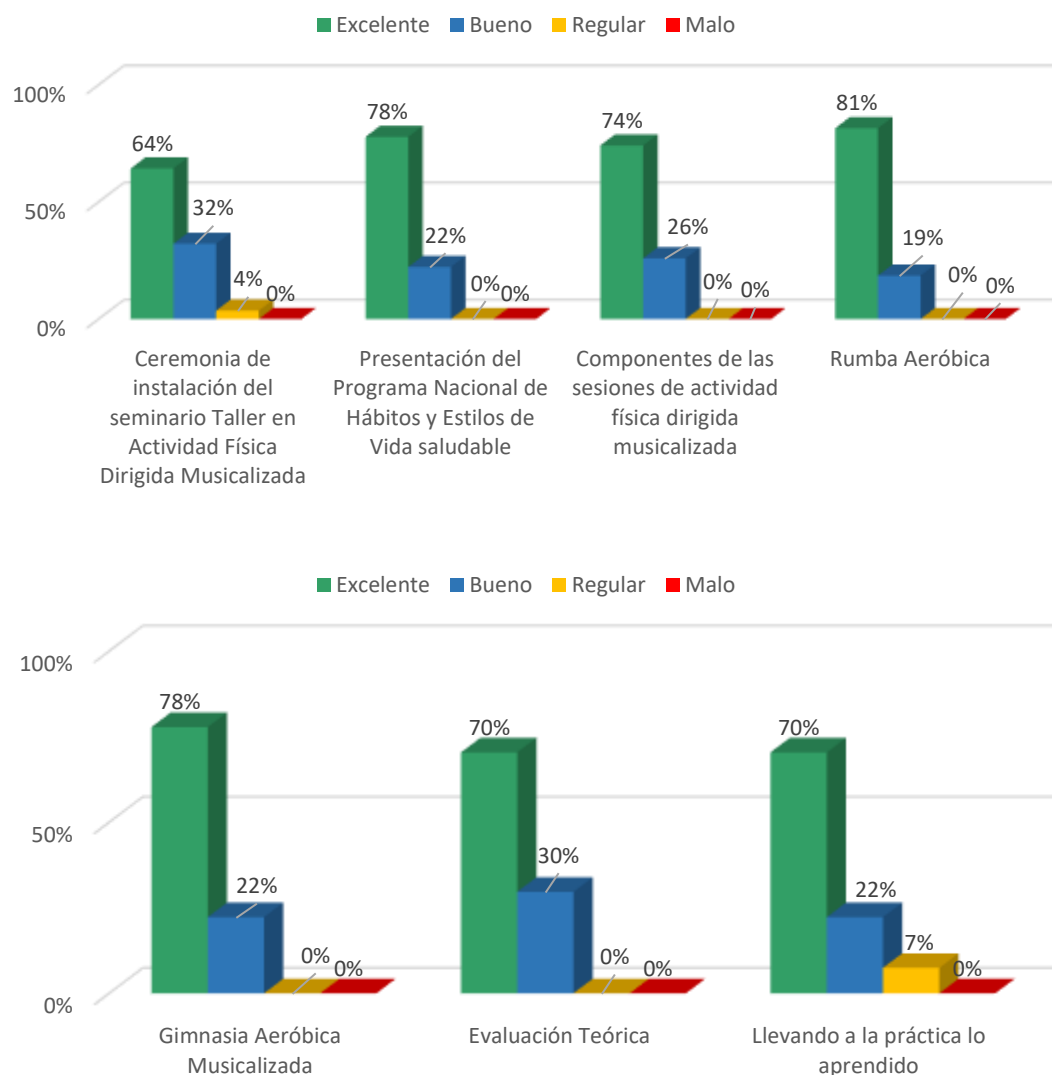
En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la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

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



Evaluación cualitativa componente	
Contenidos del evento	Promedio 98%

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 98%. Se resalta una alta aceptación en las temáticas presentadas ya que les genera el conocimiento y la motivación para su labor profesional.

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.

Dar un poco más de tiempo
Excelente conocimiento y muy buena dinámica para su entendimiento
Mas práctica de lo enseñado en teoría
Los presentadores muy bien preparados
Mejorar en saber dirigir una clase
En la pedagogía
Todo estuvo muy bien.
Los profes fueron excelentes muy atentos y disponible para aclarar todas las dudas muy bueno todo
Más tiempo por tema a tratar
En lo personal fue una experiencia llena de conocimientos y gratificante
Debo mejorar en gimnasia aeróbica musicalizada
Hacer más prolongado el espacio de simetría musical
Todo excelente
Siento que debo mejorar en zumba aeróbica
Sin comentarios
Ampliar el tiempo
La fortaleza estuvo en los coach, se les ve sin duda, el. Conocimiento, la experiencia y el amor por lo que hacen.
Excelente dominio del tema. Muy claros y precisos
Sería bueno que ampliaran las capacitaciones
Mejorar la convocatoria, se noto que solo estaba convocados con tiempo los amigos del gestor, faltó mayor comunicación para que todos nos enteramos a tiempo, hay personas en otros municipios que no alcanzo a llegar la información. La confianza entre gestor y algunos conocidos de el, les permitía salir de las jornadas de trabajo, aparecer debes en cuando y para el colmo una persona que no asistió los primeros dos días, llegó a presentar la evaluación eso deja mucho de decir, o la van a incluir en la asistencia de los otros días?. Lastima por los monitores que se iban regresaban a las dos horas y no tenían sentido de pertenecía por la capacitación. Solo 20 terminamos completa la actividad. Debe ser más claro con esos tipos de preferencias para que todos hagan el esfuerzo completo. Los dos dirigentes o profes muy prácticos, semillas para explicar de ese manera se aprende muchísimo
En la última sesión donde todos pasábamos a dirigir solo asistieron como 22 personas, el resto de personas se fueron desde la mañana, o después de la evaluación teórica es incómodo que ver que algunos se pasen de confianza con la persona encargada del evento o el aparecer les diera permiso para eso. creería que se debe tener en cuenta a las personas que si estuvimos desde el primer día terminando todo completo. las listas en ocasiones las manipulaba la familiar del coordinador, en el sábado paso por algunos y otros nos quería como dejar por fuera. .
En las transferencias de la gimnasio aerobics y rumba.
Los profesionales fueron muy buenos con todo lo propuesto la teoría y la práctica muy buenas, cordiales humildes muy respetuosos y prestos a resolver todas las dudas. Esto sería muy bueno que fuese más continuo. Lo único que hubo fue que uno de los participantes de Granada fue discriminatorio. El me desplazó por que no coordinaba con el y me sacó del grupo diciendo que no podía trabajar con una persona que tubiese 2 pies izquierdos y me sacó del grupo creo que se debe reforzar este tipo de inconvenientes.
En cuestión de mejorar sería que esto se realizara más seguido, en cuanto al seminario fue muy bueno los profesores encargados son excelentes. Con mejorar también tener en cuenta los participantes ya que uno de

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



los participantes de granada Jeison en el momento de los profes organizan los grupos este participante me saca del grupo diciendo que el no trabaja con personas con 2 pies izquierdos y me desplaza del grupo quedando sola, creo que si hay personas que tienen más conocimientos y asisten a estos seminarios deberían aportar sus conocimientos, deben ser solidarios tolerantes y humildes por qué si esto lo hizo con una compañera que puede el hacer con las personas del común que no conocen del tema y nos buscan para que les ayudemos a mejorar su calidad de vida?

Mejorar la convocatoria! Los capacitadores demostraron fluidez en la enseñanza

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.

Un poco más de tiempo para la capacitación
Amplitud ante la Salud Mental en un ámbito deportivo o de actividad física
Tener en cuenta quizá el tema de "métrica musical" si se llegasen a presentar población que no conoce bien el tema en el próximo encuentro 🎵👏
Más acerca de trabajo funcional con poblaciones
Capacitaciones con más frecuencia
Más urbano
Jóvenes sin oportunidades para el deporte
Aerobicos musicalizados y rumba
Mejorar cobertura de hospedajes
Memorias de las capacitaciones
Más práctica de la enseñanza de la métrica musical
Adulto mayor e infancia
Nuevas tendencias emergentes de actividad física
Actividad física para adulto mayor, y que hagan más frecuentes esta capacitación
Adulto mayor
Todo muy bien
Sobre el tema de alimentación
Agudeza auditiva, expresión corporal, y coordinación viso pedica y viso manual.
Todo estuvo bien, creo que se abordaron todos los temas
Enfoque más en enseñar identificar la métrica musical, los puentes, etc
Con un grupo tan disperso, un tema de responsabilidad con las cosas que vamos aprender.
Debería ser más tiempo para cada modalidad. Muy buena la actividad de capacitación pero aún quedé con muchas dudas
Alimentación, planificación del entrenamiento de fuerza, artes marciales mixtas musicalizadas, Stich..
Se debe tener en cuenta que los participantes deben de ser solidarios y colaboradores con los compañeros que de pronto no tienen cualidades como otros. Sería muy bueno que realizarán eventos más seguidos para conocemos apoyarnos y así pertar una actividad física mucho mejor a la población.
Sería super que realizarán más eventos como estos para ser mejores conocernos y aprender más y más.
Se debe enfatizar en el fortalecimiento d ela métrica musical, los participantes en su mayoría eran monitores de actividad física con poco conocimiento en la actividad musicalizada. O se debe retomar la convocatoria y capacitación de las personas graduadas en el diplomado de actividad física del año 2019. Ya existe capacidad instalada en el departamento en 13 municipios por tal motivo se debería intentar la comunicación con ellos también