



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

XI CURSO DE POLÍTICAS Y PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DE HÁBITOS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE.

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

26 y 27 de octubre

Modalidad

Virtual

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 11 al 19 de diciembre.

2022



RESULTADOS

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

99%.



MINISTERIO DEL DEPORTE

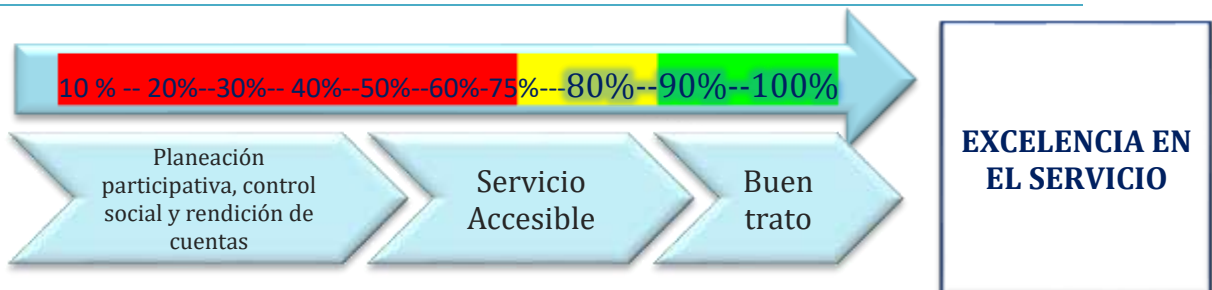
Convocatoria
99%

Desarrollo del
Evento
99%

Contenidos del
evento
100%

Compromiso
por el buen
trato
100%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del curso. 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: 330

Muestra: 179

En el marco del evento se realizaron **218** 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, 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	%		
Antioquia	1,38%	La Guajira	2,29%
Atlántico	4,13%	Magdalena	3,67%
Bogotá D.C	2,29%	Meta	0,46%
Bolívar	2,29%	Nariño	11,93%
Boyacá	0,46%	Norte de Santander	9,63%
Caldas	2,75%	Putumayo	2,75%
Caquetá	1,83%	Quindío	4,13%
Casanare	2,75%	Risaralda	3,21%
Cauca	3,67%	San Andrés y Providencia	0,92%
Cesar	3,21%	Santander	11,47%
Chocó	7,34%	Sucre	4,59%
Córdoba	0,46%	Tolima	1,83%
Cundinamarca	0,46%	Valle del Cauca	0,92%
Guaviare	1,38%	Vichada	0,46%
Huila	7,34%	Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su rol.

Rol	%
Articulador HEVS-VAS Departamental	0,9%
Articulador HEVS-VAS Municipal	1,4%
Facilitador	1,8%
Gestor	12,4%
GESTOR MONITOR	0,5%
Monitor HEVS	76,1%
Monitora HEVS de apoyo	0,5%
Profesional de Apoyo	0,5%
Promotor HEVS	6,0%
Total general	100%



Tabla 3. Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	77%
Jóvenes De 18 a 28 años	23%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	100%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Mujer	40%
Hombre	60%
Total, general	100%

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

Grupo poblacional	%
Afrodescendiente, negros, mulatos	16,1%
Comunidades campesinas	0,5%
Ninguno	81,2%
Pueblos Indígenas	1,8%
Raizales	0,5%
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



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

Identidad de género	%
Femenina	39,91%
Masculino	59,17%
No binario	0,92%
Total general	100%

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

Orientación sexual	%
Bisexual	3,67%
Heterosexual	94,04%
Homosexual (Gay-lesbiana)	1,38%
Prefiero no decirlo	0,92%
Total general	100%

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

Víctima de la violencia o el desplazamiento forzado	%
No	85%
Si	15%
Total general	100%



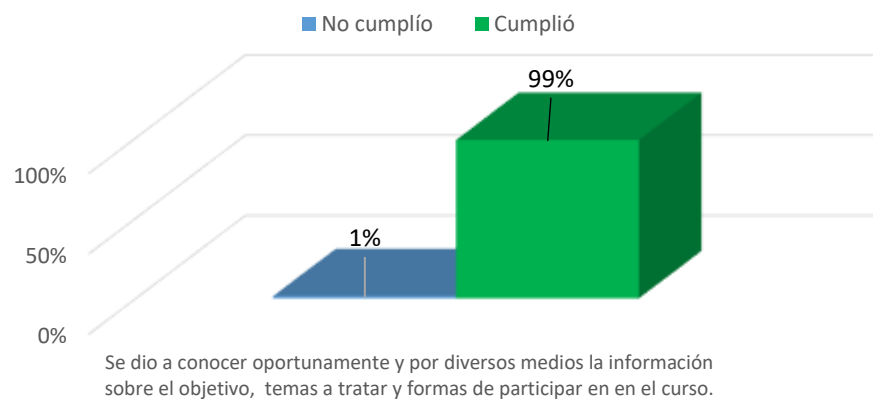
Convocatoria

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
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.

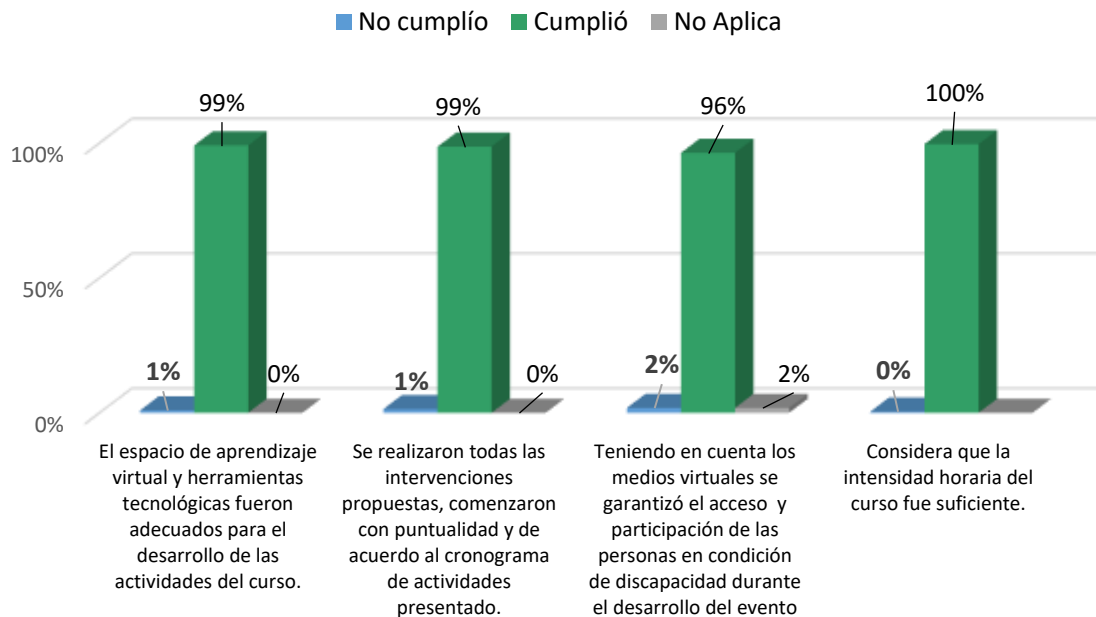


Desarrollo del evento

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
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.



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 los ejes temáticos realizados 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. EJE TEMATICO I: POLÍTICAS PÚBLICAS.

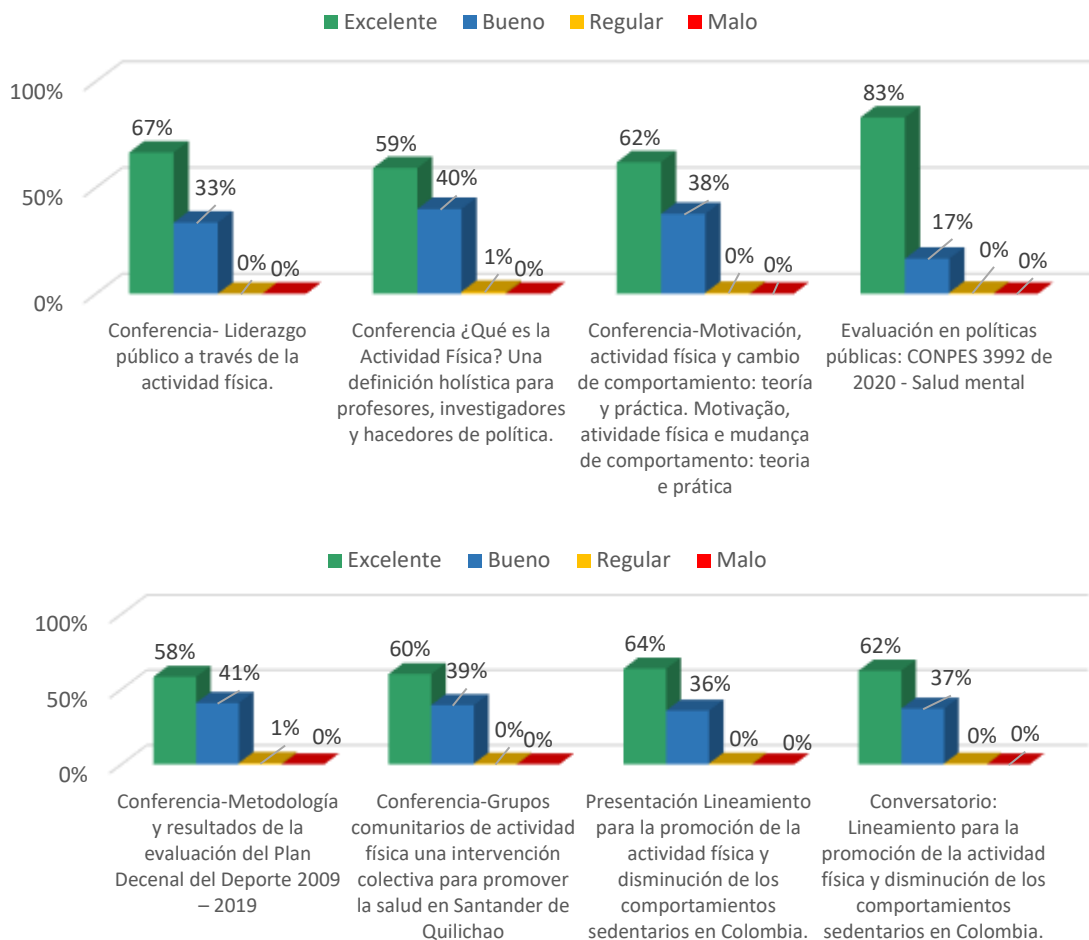




Gráfico 5. EJE TEMATICO II: SALUD MENTAL

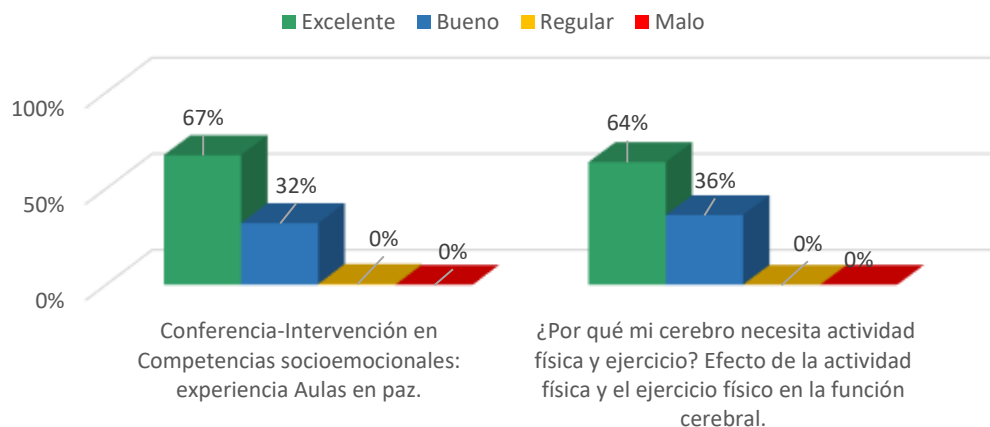


Gráfico 6. EJE TEMATICO III: DISEÑO URBANO, TRANSPORTE Y SALUD

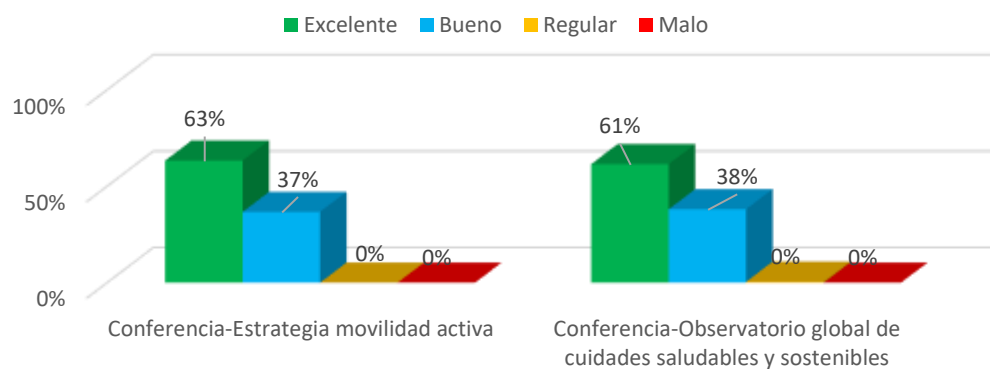


Gráfico 7. EJE TEMATICO IV: FISIOLÓGÍA DEL EJERCICIO.

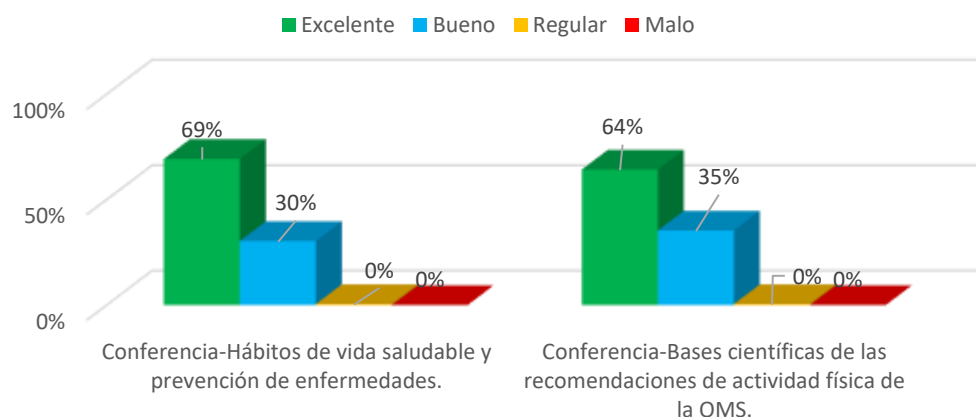




Gráfico 8. EJE TEMATICO V: INTERSECTORIALIDAD.

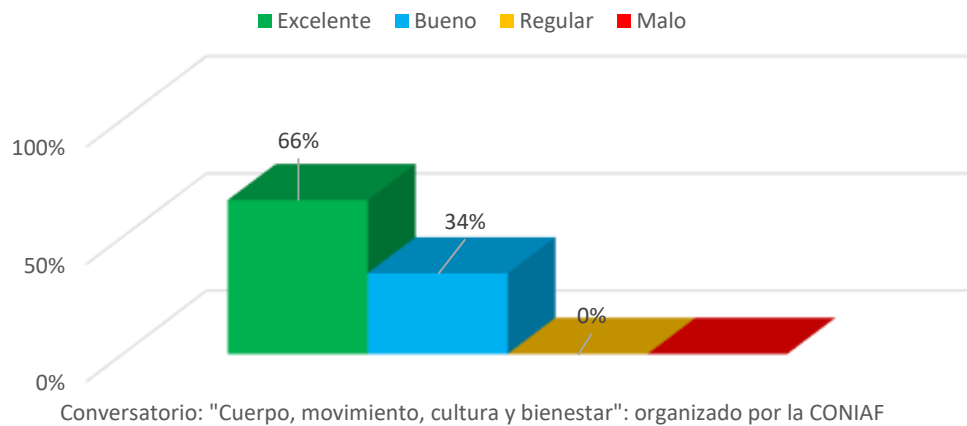
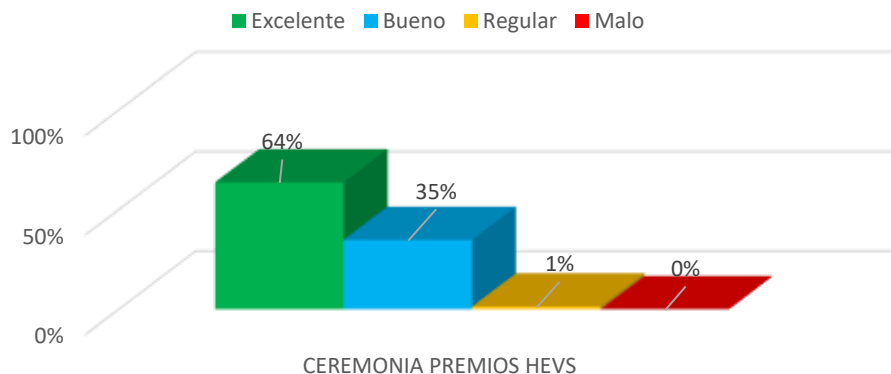


Gráfico 9. Otras Actividades



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)**.

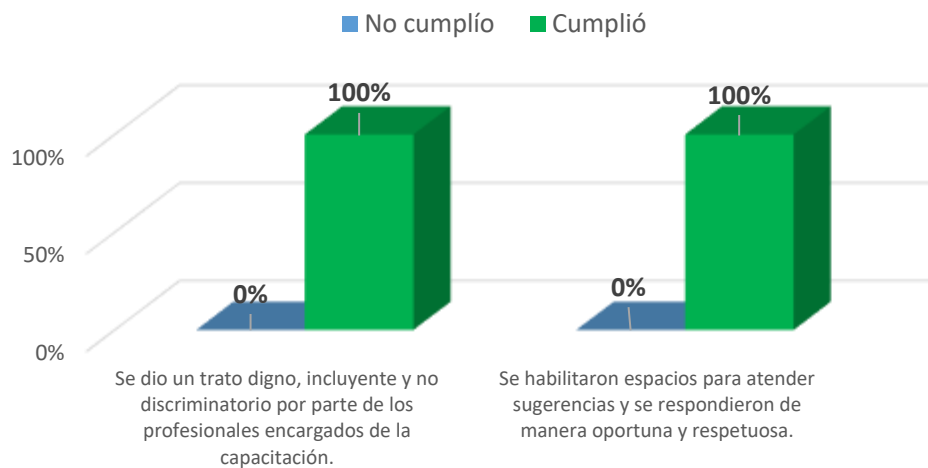


Comprometidos Con el Buen Trato

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.

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
Que sea presencial
Excelente el curso. Apropiado y muy significativo
Agradecido con todas estas oportunidades que le dan a todo el equipo Colombia de mejorar y proyectarlo en nuestro territorio.
Se debe utilizar una plataforma más actualizada para llevar acabo estos eventos de vital importancia para el programa
Muy buen manejo de cada uno de los temas, muy profesional.
Un gran evento, con profesionales apropiados para cada una de las ponencias
Excelente programa, esperemos que el 2023 siga cargado de grandes acciones en promoción de la actividad física.
Excelente cada una de las ponencias.
Todo es perfecto
Que sea 100% en español.
Que se pueda hacer presencial
Hasta el momento, no tengo ninguna inquietud, ya que todos los contenidos fueron claros y conciso
Me gustaría que fuese presencial
Especies de gran apoyo conceptual y actualidad en políticas para la promoción de HEVS a nivel regional del prpfrrmaa
Poder acceder a las memorias o presentaciones socializadas por cada uno de los ponentes.
La conexión
Todo muy bien
Seria bueno de manera presencial
Mejorar la calidad de las imágenes
Que ya pueda ser presencial el próximo encuentro
En Fortalezas Dominios de los temas abordados
Presencial
Sin observaciones
Todos los temas fueron de gran interés, ppeo me gustaria abordar mas el. Tema de salud mental y actividad fisica
son más interesantes los cursos de manera presencial
Se recomienda sea presencial, a pesar de la buena logística es necesario un espacio de interacción presencial. Se felicita por la logística de forma virtual que fue eficiente ante los posibles problemas.
Excelente
Excelente
Todo muy bien comprendido
Todo corriendo es complejo y estresante
Considero que estos encuentro vía virtual son muy agotadores por eso es mejor realizarlos de forma presencial
Tener en cuenta la presencialidad
Hacerlo de forma 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, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

Que el curso sea presencial
Solo daría como recomendación realizar un poco más de pausas activas, ya que la jornada donde se dicta conferencia tras conferencia es larga y éstas ayudan a descansar y oxigenar, de resto todo bien
Bien
Es excelente fortalecer los espacios para afianzar los conocimientos.
Que sean presenciales
Poder volver a tener estos espacios desde la presencialidad.
Excelentes ponentes, muy buen el curso.
Excelente todo
Excelente
Todo super bien mejorar parte técnica conexión
EXCELENTE EN TODOS LOS ASPECTOS
Muy buena organización
Muy bueno el curso
Todo está bien
Todo estuvo muy bien organizado y explicado.
Excelente
Sin observaciones
Que la capacitación de políticas públicas sea presencial
La condiciones de conectividad en algunos departamentos son muy malas, por ende sería importante que los contenidos de las ponencias quedaran disponibles para accesibilidad
Me parece una maravillosa oportunidad este curso y estoy satisfecha con el creo que para mí está bien y no o tengo que agregar ninguna recomendación.
Volver a los cursos presenciales, para mayor aprendizaje y corrección de dudas.
Gracias por todas las herramientas brindadas durante la vigencia, y por tener en cuenta al municipio de Tumaco.
Que podamos tener más ampliación en cada evento de conocimiento
Deberian hacer este tipo de eventos de forma presencial
Excelentes conferencistas
Es importante hacer los esfuerzos para que estos eventos sean presenciales.
Que sea presencial
Fortalecer la implementación del programa en todas la regiones del país
Tal estuvo bueno
Super chevere todo el proceso de formación desde inicio hasta el final gracias por su gran aporte a nuestra humanidad
Muy satisfecha con lo hasta ahora obtenido de estos espacios de enriquecimiento y aprendizaje
Empezar más rápido el programa
Excelente todo lo observado y aprendido en el curso.
Muchas Gracias
Tener en cuenta si se pueden realizar presencial.
La virtualidad es importante, pero lo es mucho más la presencialidad ya que genera espacios de encuentro y armonía con los demás...
Curso cumplió expectativas
Que este curso sea mejor presencial.
Siempre todo.excelente.
Palabras de agradecimiento, por brindarnos tan excelentes conocimientos, un placer hacer parte del equipo Colombia. 🇨🇴 🇨🇴 🇨🇴
Para mí todo está súper bien

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

Sería genial estar en presencialidad, hay momentos donde la conectividad falla, hay que tener en cuenta que todos los territorios no son iguales y en mi caso, tuve interés particular por el eje de salud mental, pero en ocasiones perdí el hilo de la conferencia por la conectividad
Este tipo de actividades sería bueno vivirla presencial ya que así hay mayor interés en lo que expongan cada persona especializada en el tema y se adquiere mayor enseñanza. El medio virtual es un opción que es posible, pero no todos tenemos la oportunidad de escuchar y ver con fluidez cada exponente. Felicito a todos por dar mucho para nosotros cada día tener más conocimientos de actividad física y como la podemos llevar a los usuarios. Mi gustaría tener la oportunidad de conocer más a fondo cada uno de los temas abordados y que mejor de manera presencial,, creo que así aprendería y recibiría mejor las enseñanzas de los especialistas de cada tema
Cada ponencia fue excelentemente onanificada, organizada y conceptualizada para darnos a entender en forma clara el objetivo de cada intervención, felicitaciones.
Todo 👍
Todo excelente
Debería ser presencial
Me parece de buen provecho
Excelente
Todo bien
Buenas
Muchas gracias por todo y permitir la facilidad de participar y esperamos sea de nuevo de forma presencial.
Muy bueno pero la virtualidad a veces no permitía buena conexión
Excelente 🙌 el curso aunque faltó tiempo y lo primordial la forma presencial donde se comparte experiencias más significativas con cada uno de los departamentos, se socializa culturas y hay un mayor aprendizaje. Creo que estamos casi un año en territorio y es importante salir de la zona de confort y vivir estas experiencias como antes en vivo y en Directo. Por lo demás siempre son los mejores en cada uno de los cursos. DIOS LOS BENDIGA Y GRACIAS MINDEPORTE Y GIT
Presencial Excelente oportunidad de estar en este Curso.
La única recomendación sería que si es posible de manera presencial.gracias
Profundizar un poco más en la generación de políticas públicas en municipios o departamentos de bajas categorías.
Muy buena organización y dinamismo
MinDeporte se preocupa siempre por mejorar siempre los conocimientos del equipo Colombi
Todo se maneja de la mejor manera
De mi parte me pareció excelente el curso y quiero felicitar a mindeportes y al GIT por realizar estos cursos que son gratificantes y nos ayudan a mejorar en nuestras competencias laborales
Excelente capacitación
Que ojalá y se pueda llevar a cabo esta actividad de manera presencial en las vigencias futuras, para evitar fallas en la conectividad
Deseamos que para una próxima oportunidad la conectividad sea mejor
En general la metodología realizada fue excelente, las pausas activas acorde a los momentos.
Excelente
Me gustaría que fuese presencial ya que la interacción y el compartir presencialmente las experiencias de cada departamento es motivador y sobre todo enriquecedor
Colocar un conteo de votos
Sería excelente que fuera presencial
Que para la próxima el evento sea presencial gracias
El curso me pareció excelente
Proyectar las nuevas estrategias de AF en los contextos regionales
Excelentes temáticas
Todo excelente gracias

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

Gracias por cada uno de los aportes hacia lo personal y profesional nos permite ampliar los conocimientos sigan realizando estos cursos, seminarios y conversatorio felicitaciones recomendaciones realizar cursos de biomecánica, acciones de la actividad física y ampliar los métodos para cada modalidad muchas gracias y felicidades
Las mayores fortalezas se observaron en la estructura del curso donde se abordaron gran diversidad de temáticas que nos permiten ampliar nuestros conocimientos y aplicarlos en nuestras áreas operativas de trabajo como monitores
Gracias GIT por todos los espacios para tener herramientas para el conocimiento de HEVS feliz navidad
Me gustaría que los premios sean presenciales, siempre y cuando se pueda
La forma presencial es la mejor forma de adquirir un mejor conocimiento y la socialización es vital para el desarrollo del ser humano.
Me parece que los temas fueron muy bien escogidos según la necesidad que tenemos para el buen desarrollo de todas nuestras acciones
Todas las conferencias y sus ponentes cumplieron con la expectativa por parte de los asistentes. Nos brindaron diferentes herramientas para llevarlo a la práctica y a la comunidad.
Excelente, felicitaciones, lo único malo es que por momentos la señal se perdía
Todo muy bueno excelente
Excelente todo
Muy buena organización
Que se repita todos los años
Espacios presenciales darán mejores resultados en la comunicación y el debate.
Estuvo todo excelente
Pienso que se cumplieron los objetivos propuestos.
Excelentes espacios que brinda el ministerio del deporte para el crecimiento de conocimientos en la construcción de políticas e incidencia política a nivel regional.
Excelentes espacios para compartir con los equipos a nivel interno y a nivel nacional
El evento de forma presencial me parece mejor
Muy bueno todo
Todo estuvo excelente, pues se dio a conocer todo lo que hacemos para dar a Colombia un Hábito y Estilo de Vida Saludable
Que se realice de manera presencial y con un horario más intenso, para poder obtener mucho más los conocimientos dados.
Siento que debemos mejorar en el método ya que en ocasiones se vuelve tediosa o monótona la intervención y tenemos mucha fortaleza en cuanto a los lineamientos y conocimientos en general, en la premiación siento que es importante que todos los territorios sientan ese reconocimiento a lo que hacen con una mención o algo significativo por algo que hagan nuevo o mejoren en cada año.
Todo se desarrolló de la forma más explícita, los temas tratados se dieron a conocer de forma consisa y precisa.
El próximo curso sea con más tiempo
Todo muy bien organizado
Excelentes presentaciones
Debe presencial
Hacer el evento dos veces por semestre
Por temas de la virtualidad en ocasiones la conexión falla e incluso para los mismos ponentes, ya que algunos tuvieron inconvenientes para iniciar principalmente, en lo personal las ponencias que se hacen en otro idioma pierden fluidez dificultando un poco la comprensión
Resaltar la excelente preparación de cada uno de los ponentes, brindando conocimiento desde cada una de las áreas propias de investigación, de igual manera a modo de recomendación, brindar espacios para poder recibir dicha información de manera presencial.
Excelentes ponencias sobre HEVS, es fundamental resaltar el trabajo de la salud mental.
Muy buena experiencia de mi parte fue una excelente actividad de parte del ministerio y sus participantes gracias bendiciones

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

En resumen estos espacios nos invita a la reflexión sobre la importancia de continuar promoviendo hábitos y estilos de vida saludable en la población Colombiana, los efectos y beneficios que proporcionan a mi el físico , social y emocional. Se deben seguir implementando. Muchas gracias
Excelente
Cada día nos tenemos que actualizar y es importante que estos encuentros sean más presencial
Muy productiva la jornada
En mi concepto se manejaron muy buenas temáticas pero ayudaría que los ministros de deporte y salud fueran partícipes para que vieran el impacto del programa en el país
Excelente
Exelente
Todo excelente
El aprendizaje recibido estuvo excelente para aplicar con la comunidad
Todo excelente
Tener en cuenta el horario de trabajo que son en las mañanas y en las noches para las ceremonias de premiación
Me parece que se debe mejorar más en el plan interseptorial
Me parece muy acorde
La entrega de premios debería ser presencial con todo el equipo HEVS
Sin comentarios
Gracias
Mejorar el acceso cuando las capacitaciones son virtuales
Que en otra oportunidad sea presencial.
Considero que este tipo de curso y premios debe ser 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, página web: www.mindeporte.gov.co