



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**I Encuentro Nacional de
Grupos de Investigación
Innovación, deporte y
actividad física**

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

9 y 10 de diciembre

Lugar

presencial: Auditorio del IDRD en la ciudad de Bogotá.

Virtual: plataforma de Escuela Virtual del Deporte.

Modalidad

Presencial y virtual

Participantes

Investigadores en actividad física, innovación en el deporte y alto rendimiento en el deporte, público en general.

Organizador

Dirección de Posicionamiento y Liderazgo Deportivo

Grupo Interno de trabajo Centro de Ciencias del Deporte-CCD

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

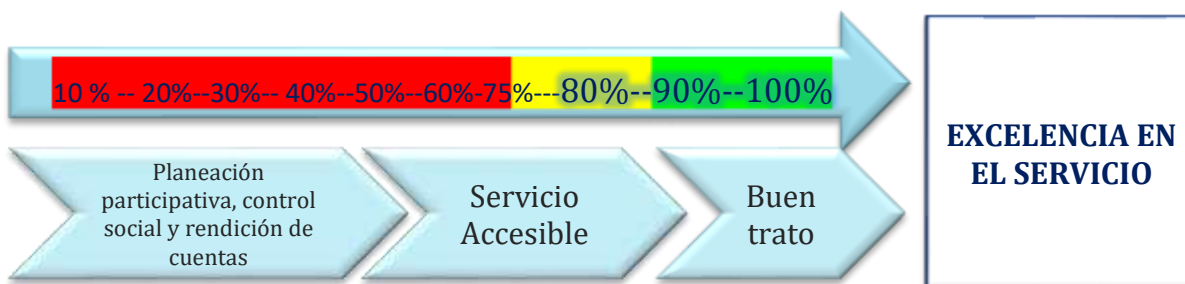
Del 10 al 15 de diciembre.

2022

RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado en el I Encuentro Nacional de Grupos de Investigación Innovación, deporte y actividad física y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por el Ministerio del Deporte en su gestión democrática.

En el marco del evento se realizaron **77 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.

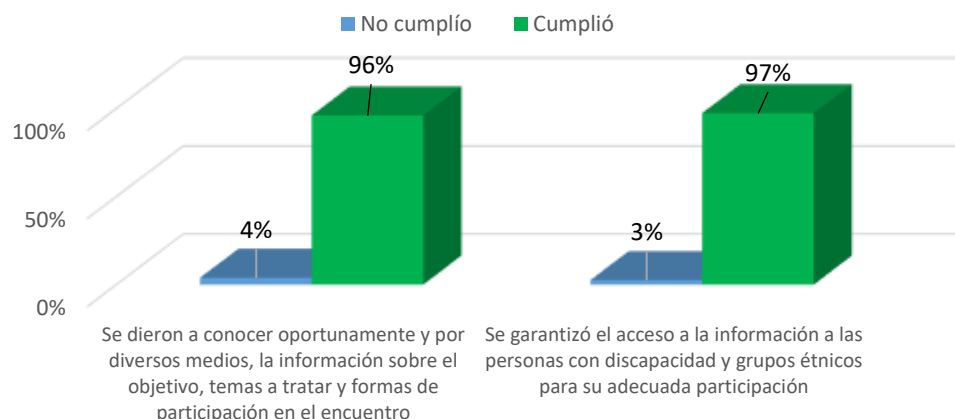
Convocatoria

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. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Convocatoria	97%

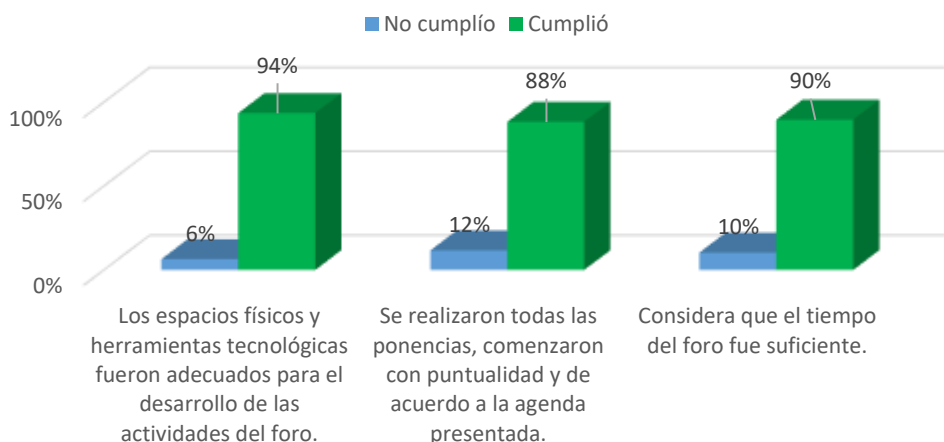
Se observa una percepción positiva en general del 97% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

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	90%

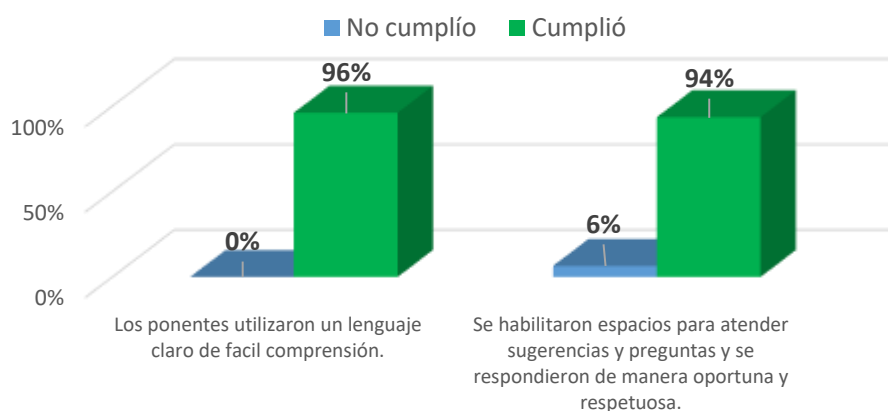
Se observa una percepción positiva en general del 90% lo que evidencia un **cumplimiento** en el desarrollo del evento. Sin embargo, se observa baja calificación en la pregunta relacionada con la puntualidad (Ver anexos)

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
Cultura del Buen Trato	95%

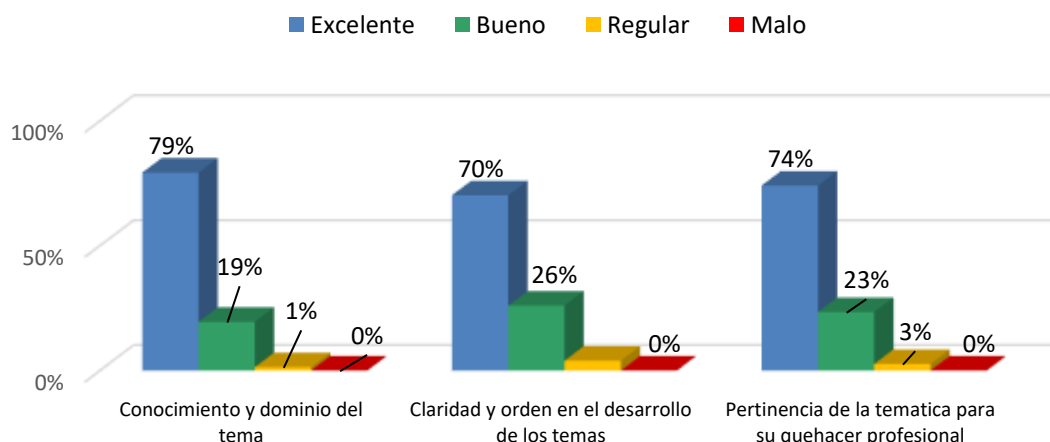
En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 95%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la definición 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.

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. Pertinencia de las actividades realizadas.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Contenidos del evento	97%

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 97%. Se resalta la valoración positiva (excelente+ bueno) superior al 90% en todas las ponencias realizadas en el marco del foro, elementos que son apoyados por los comentarios acerca del adecuado desarrollo de las diferentes ponencias y su pertinencia para su quehacer profesional.

ANEXOS

Se anexan las respuestas dadas a la siguiente pregunta:

1. Mencione sus comentarios con relación al evento.

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

Sería importante que en estos espacios no sólo se abordara el tema del deporte y se incluyeran temas como recreación, ocio, juego, tiempo libre, etc. Pues estos temas siempre resultan relegados y también hacen parte del campo
La Mejora seria directamente sobre a plataforma virtual de la ponencia, dado que se perdía demasiado la conexión con base a la fuente
Participación de agentes externos
Permitir que los asistentes realicen las preguntas correspondientes, para tal fin organizar a los jurados para que sean un poco más organizados y cortos con sus preguntas o desde el comienzo dejar claro que los asistentes no pueden hacer preguntas.
Todos los temas estuvieron muy interesantes
Todo estuvo con mucha altura. Felicitaciones.
Creo que son temas pertinentes que a las personas que trabajamos en el medio nos interesan, proponer más de estos espacios sería provechoso para todos
sería bueno revisar el audio de los ponentes que hacen virtual los micrófonos se escuchaban con ruido y otros con doble voz y algunos no se escuchaba claro
Ninguna recomendación
Interesante hacer estos eventos, sin embargo hubo mucho desorden, improvisación, falta de oportunidad, falta de planeación con tiempo, todo a última hora, nivel bajo en las presentaciones, y se nota mucho desconocimiento por parte por parte de los jurados
para mí en lo personal el foro me enriqueció mucho ya que lo colocaré en práctica en mi empresa deportiva
Continuar anualmente realizando este espacio académico e investigativo
Masificar con más tiempo la información para que asistan más público presencial
durante el desarrollo de la misma a través del mecanismo de la transmisión en vivo, la jornada del sábado fue difícil el audio, podrían involucrarse otras páginas o programas para evitar esto
La organización o grupos temáticos permite contextualizar los trabajos, los felicito. Espero próximamente participar como ponente
excelente evento
Continuar con el desarrollo de estos procesos académicos tan válidos e importantes para nuestra sociedad deportiva.
inestabilidad en la plataforma virtual
Buen evento, que vale la pena repetirlo en el 2023. A lo mejor, darle un poco más de tiempo a los expositores.
Todo se realizó de muy buena manera
Interesante el tema, es importante seguir aportando en temas como la investigación.
Diría que se podría realizar en 3 o 4 secciones para que el horario continuo no sea tan extenso

Sería pertinente y justo que para los eventos académicos que incluyen concursos de investigadores, se establezcan diferentes categorías (edad, grado académico, cargo institucional, años de experiencia, etc.) y así los reconocimientos sean divididos.
Compartir la información previamente para la participación no solo como asistentes sino como ponente
Deberían hacer esto al menos dos veces al año y en un evento más grande y por más tiempo
excelente evento, felicidades
Procurar realizar las actividades dentro de días hábiles puesto que en días diferentes se dificulta la asistencia
EXELENTE PARA INCENTIVAR SOBRE TODO EN MUNICIPIOS LEJANOS COMO OROCUE CASANARE
La sala virtual
Mejorar el manejo del tiempo.
que se realicen con mayor frecuencia
Preparar un próximo evento con grupos de investigación de IES, previa preparación de temáticas. Se pueden hacer convenios con IES y REDCOLSI a este respecto. LA Escuela Virtual del Deporte puede tener formación abierta en investigación en su plataforma
excelente
Una objeción. Antes uno entraba con mucha mayor facilidad que por Frame, dificulta el ingreso
excelente
Me gusto mucho el evento, ojala estos espacios puedan repetirse con más frecuencia.
realizar mas encuentro que motivan el perfil investigativo
Todo bien relacionado esperar otro evento para asistir gracias bendiciones 🙏🙏🙏
gracias por estos espacios tan importantes para nosotros enriquecer nuestros conocimientos
Utilizar otras herramientas virtuales como YouTube para los charlas
Todo en el marco de las ponencias y organización fue muy bueno.
Se presentaron algunos problemas en el ingreso del aula virtual.
muy bueno el espacio para compartir experiencias significativa que contribuyen a los procesos de aprendizaje en el contexto de la salud para la vida de los grandes profesionales del país
excelente evento que se institucionalice
Excelentes ponentes y con buen manejo de los temas
ojala que vinieran a manizales a hacer un evento presencial de estos que hacen
Agradecería que no se programasen eventos para el día sábado, pues es muy difícil en un fin de semana. También, sería oportuno organizar las ponencias por grandes temáticas.
Excelente tema cada día aprendiendo más gracias ministerio de deporte 🙏
Gracias por los avances para el deporte
Mejorar la plataforma
Excelente trabajo de todos los Ponentes
Excelente evento
Mejor conectividad
Sería importante desde el inicio proyectar el tiempo de las preguntas para que no se retrase tanto
Que lo realizaran en otra ciudad.
Mejorar la convocatoria de participación, mejorar medios y tecnologías en la transmisión del evento
se cumplió fue oportuna y eficaz
Excelente

Recomiendo hacer póster de trabajos de investigación
Interesante la utilización interactiva, pero sugiero colocar los vídeos en plataforma o youtube para volverlas apreciar. Gracias por generar estos espacios académicos e investigativos.
Continuar con este tipo de eventos para fortalecer el quehacer pedagógico y deportivo.
se puede mejorar la imagen de la presentación algunas presentaciones por el tamaño de letra o imagen no se podían leer por completo
Mejorar la difusión y transmisión del evento.
Realizar más encuentros de este tipo
Excelente
Excelentes , sería bueno extender en el tiempo
Todo fue exitoso
Realización periódica del evento, Excelente organización
Consideramos pertinente tener en cuenta las investigaciones del orden de gestión y administración deportiva como línea.
Como ponente se presentaron retrasos en el inicio de presentaciones, siento que el enfoque fue en alto rendimiento, al punto que a varias de las presentaciones de AF no se les hizo preguntas por parte de los jurados y ninguno fue considerado para premiar

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