



MINISTERIO DEL DEPORTE

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

**Proceso de cualificación
Mandalavida en los
territorios-
Bucaramanga/Santander**

Servicio Integral al Ciudadano
Excelencia en el servicio



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

2 al 4 de diciembre

Lugar

Universidad Industrial y coliseo Inderbu - Bucaramanga

Modalidad

Presencial

Participantes

Agentes educativos, sociales, comunitarios y maestros que trabajan por la primera infancia.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo.

Grupo Interno de Recreación

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

4 de diciembre

2022



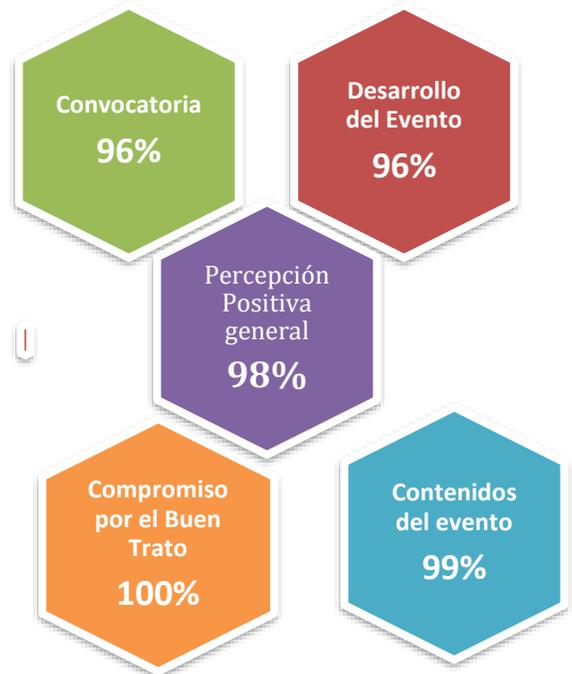
RESULTADOS

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 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: 350

Muestra: 68

En el marco del evento se realizaron **47** encuestas lo que evidencia que no se cumplió con la muestra definida.



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	%
Santander	100%
Total, general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	81%
Jóvenes De 18 a 28 años	14%
Adultos mayores > 60 años	4%
Total general	100%

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	96%
Física	2%
Visual	2%
Total general	100%

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

Sexo de nacimiento	%
Mujer	79%
Hombre	21%
Total general	100%

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



Grupo poblacional	%
Comunidades negras, afrodescendientes y/o mulatos	2%
Ninguno	98%
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	96%
Si	4%
Total general	100%



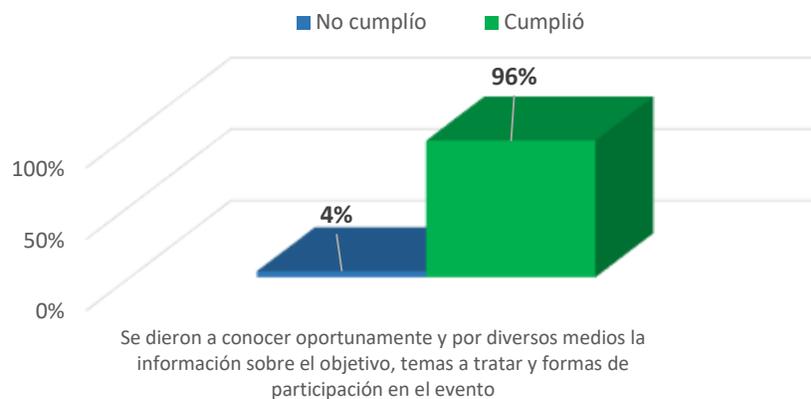
Convocatoria

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	96%

Se observa una percepción positiva en general del 96% lo que evidencia un **cumplimiento** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

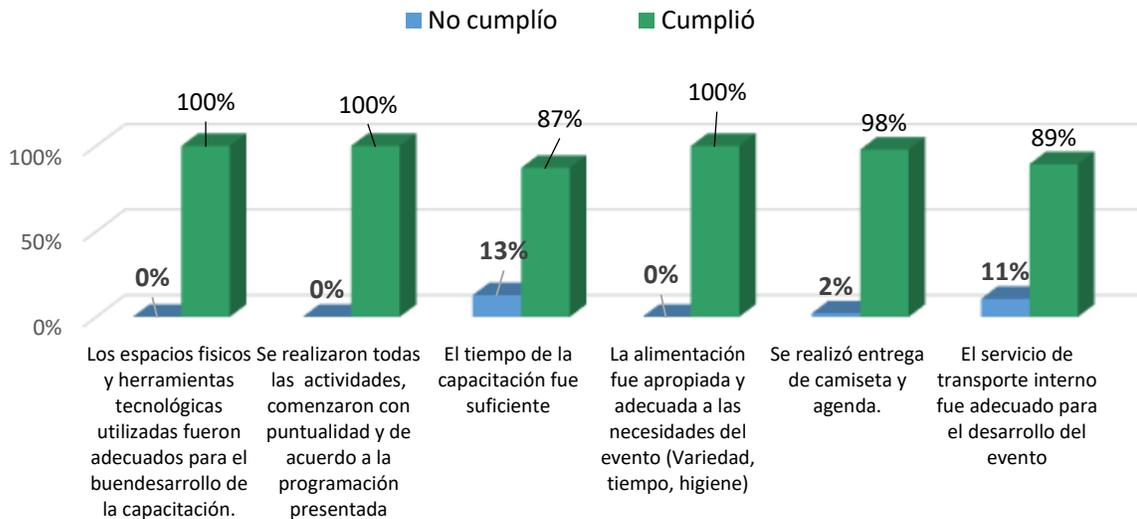


Desarrollo del evento

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	96%
Desarrollo del Evento		

Se evidencia un **cumplimiento** con una percepción positiva del 96% en general en el desarrollo del evento. se resalta el proceso de organización y la alta percepción positiva en algunos de los componentes evaluados. Se observa una baja calificación en las preguntas relacionadas con el tiempo de duración de la capacitación y el servicio de transporte.

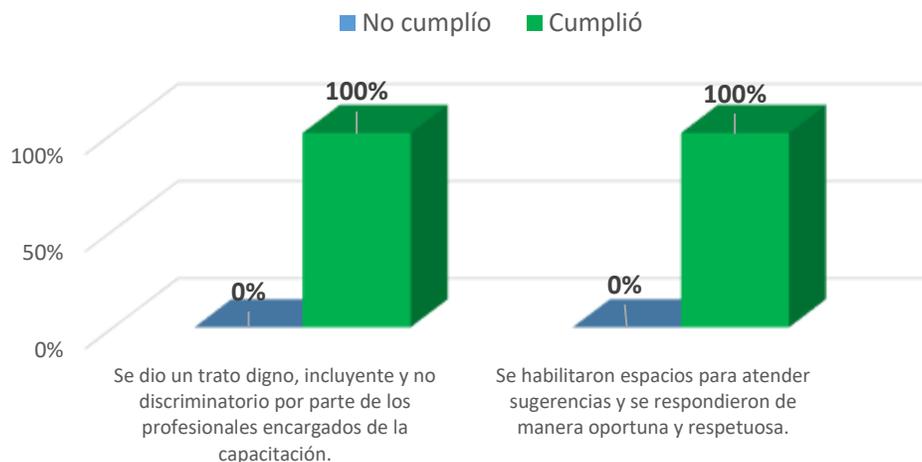


Comprometidos Con el Buen Trato

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		

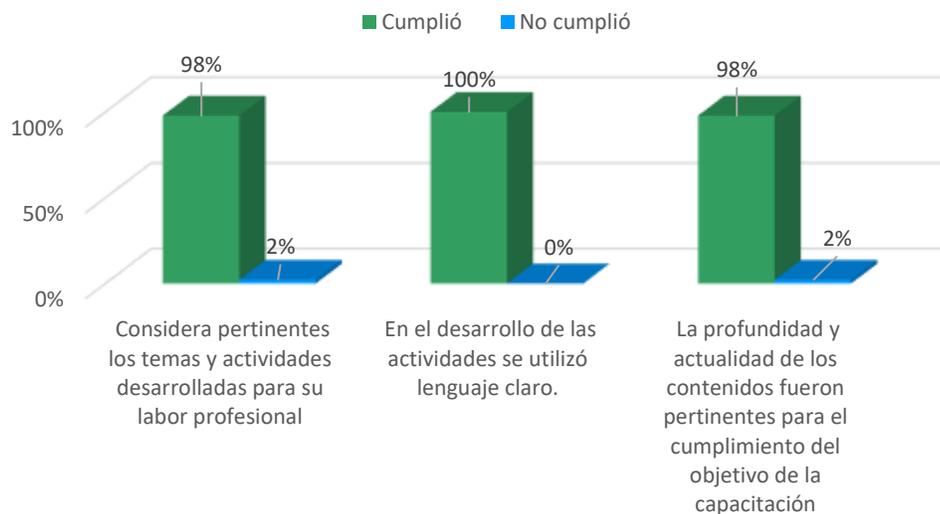
En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 100%. Sin embargo, se hace necesario como práctica institucional recalcar a los funcionarios y colaboradores de los diversos eventos la importancia del buen trato con todas las personas, haciendo énfasis en la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

Evaluación cualitativa componente	Promedio	99%
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.

La mayor fortaleza fue los distintos recursos de aprendizaje
Cómo fortaleza la excelente integración con los demás participantes
Que nos tengan en cuenta directamente a las madres comunitarias de Piedecuesta para más espacios de capacitación
Estuvo excelente
Buen uso del material y se facilitó la entrega para el desarrollo del evento
Me gustó que fue práctico, mejorar el horario que fuera entre semana
Que sea más tiempo y entre semana
Todo excelente
Lo mejor que hubo un trabajo en equipo, dinámico y teórico, a través del juego aprendimos mucho.
Excelente alimentación, obsequios y organización,
Dar a conocer con los diferentes colaboradores y instituciones y hacer masivo el evento
En su fortaleza que más que teórico fue práctica y fácil de aplicar
Todo bien
Seguir realizando las capacitaciones
Si fortaleza es que muy lúdico, didáctica
Todo estuvo bien
Seguir construyendo espacios para el aprendizaje y enseñanza en primera infancia
Implementar estos talleres en horarios laborales no entre semana.
El horario debería ser en horario laboral entre semana
Se debe mejorar el transporte
El transporte a municipios más lejanos en mi caso Lebrija
Se debe seguir contando con espacios más frecuentes para reforzar temas
Algo bueno que tocaron muchos temas para promover actividades de inclusión con la primera infancia
La mayor fortaleza fue la recreación y teoría
Se debe mejorar difusión del evento
La mayor fortaleza fue que los talleristas estaban capacitados
Todo muy excelente
Mayor fortaleza fueron las estrategias implementadas fueron adecuadas para el aprendizaje
Todo excelente
Todo fue lo mejor
Buena organización, buenos temas abordados
Me gustó mucho este curso ya que fue un aprendizajes muy buenos para mejorar en cada uno de los aspectos
Darnos folletos o link q abarquen más sobre la temática.
En los movimientos corporales hay más fortaleza
Muy buena organización
Más difusión sobre los talleres
Que Sean mad extends las capacitaciones

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



Buena organización
Se mostraron fortalezas en la implementación de todas las actividades presentadas cada módulo, aunque hubo un módulo que nos hizo falta tiempo para concluirla toda. en cada
Creo que todo fue muy organizado
Todo muy bueno
Los temas y contenidos son de gran ayuda para nuestro trabajo con primera infancia
Las diferentes estrategias para incluir la actividad física en las actividades infantiles fueron muy buena, sería muy enriquecedor contar con un espacio de memorias para dichas actividades, como por ejemplo las canciones utilizadas, ya que generan novedad, alegría y movimiento físico al mismo tiempo.
La forma de expresar con mis hijos
Mejor comunicación para más personas pueda enterarse de estas para el bien de nuestro hijos actividades

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.

Inclusión en personas con discapacidad visual
Necesidades educativas especiales, inclusión, tener cuenta estudios complementarios para madres comunitarias.
Inclusión, sobre alguna limitación física o cognitiva
Que se incluyeran actividades para niños mayores de 5 años
Hablar temas de inclusión
Fortaleciendo destrezas através del juego, y en cada uno de los tesoros de mandalavida
Psicología infantil
Tener en cuenta las personas con limitación para que puedan participar
Capacitación con docentes de educación física en primera infancia, participación en los talleres de diferentes lugares
Un cartilla didáctica para aplicar a los niños
Más material didáctico
Más juegos
Nada
Ampliar la información de inclusión social
Más organización
Nada, fue muy completo. Participación de la familia.
Inclusión de las familias.
Primeros auxilios, y recreación
Que la información sobre los talleres se realice con más anterioridad
Salud mental
Como abordar temáticas con niños menores de 2 años
Más actividades para niños, el buen uso del espacio deportivo
Musicalización infantil
Trabajo para niño con disparidades para fortalecer la inclusión
Todo muy bien
Más técnicas de recreación y dominios de grupo de la primera infancia
Inclusión infantil
Se aprendió mucho
Inclusión infantil y programas de formación
Manejo de emociones 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, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

Actividades que se deben trabajar con niños con neurodiversidad y estrategias para mejorar el aprendizaje en los niños
Actividad física
Por el momento ninguno
Temas de inclusión
Materiales de apoyo
Estrategias para manejo de grupo
Temas de inclusión
Continuar promocionando el deporte y la lúdica para trabajarla en la primera infancia
Estrategias de inclusión
Seguir fomentando el deporte
Continuar con la lúdica significativa
Cómo desde el deporte y la actividad física se puede llegar a mejorar la salud emocional de las personas y alejarlas de la esclavitud tecnológica del momento
Capacitación de padres e hijos
Violencia sexual en los niños y discapacitados

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