

INFORME DE PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL XXXII ENCUENTRO JUVENIL NACIONAL BOGOTÁ 2023

**PROGRAMA CAMPAMENTOS
JUVENILES**

**SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

XXXII Encuentro Juvenil Nacional Bogotá 2023 Programa Campamentos Juveniles

Fecha de realización del evento

Del 10 al 14 de octubre

Lugar

Bogotá

Participantes

Jóvenes Campistas

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

GIT 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

Octubre 23 de 2023

RESULTADOS

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

90%



Promedio Convocatoria
95%

Desarrollo del evento
83%

Comprometidos Con el Buen Trato
93%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de XXXII Encuentro Juvenil Nacional Bogotá 2023 Programa Campamentos Juveniles. Estuvo a cargo de la Secretaría General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en este se establecen conclusiones específicas para cada componente.

En el marco del evento se convocaron a 720 personas y se proyectó una muestra de 249 encuestas que permitieron llevar a cabo la medición del cumplimiento del evento.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS ENCUESTADOS

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características de los grupos de interés de la entidad.

Tabla 1. Descripción de los participantes encuestados según Grupo de Valor

Grupo de valor	Resultado
Campista	39
Ciudadano/a	77
Comunicación	1
Coordinador	2
Deportista	77
Ente Territorial	20
Entrenador/a	7
Integrantes del Sistema Nacional del Deporte	17
Líder campamento	2
Otros	7
Total general	249

Tabla 2. Descripción de los participantes encuestados según su Sexo de Nacimiento.

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	136
Mujer	112
Intersexual	1
Total general	249

Tabla 3. Descripción de los participantes encuestados según su Género.

Identidad de genero	Resultado
Femenino	109
Masculino	137
Prefiero no decirlo	1
Transgénero	1
Genero fluido	1
Total general	249

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su Orientación Sexual.

Orientación sexual	Resultado
Heterosexual	225
Bisexual	13
Lesbiana	1
Prefiero no decirlo	6
Gay	3
Pansexual	1
Total general	249

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según su Grupo Poblacional.

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	4
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	29
Ninguna de las anteriores	174
Prefiero no decirlo	20
Pueblos indígenas	21
Raizales	1
Total general	249

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su Discapacidad.

Persona con discapacidad	Resultado
Auditiva	1
Física	3
Ninguna	232
Intelectual cognitiva	1
Múltiple	1
Visual	11
Total general	249

Tabla 7. Descripción de los participantes encuestados Víctimas de violencia y/o desplazamiento forzado.

víctima de violencia y/o desplazamiento forzado	Resultado
NO	192
Prefiero no decirlo	5
SI	52
Total general	249

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:

Gráfico 1. Resultados Pregunta: ¿Se dieron a conocer oportunamente la información sobre el objetivo y temas a tratar en el encuentro?



Gráfico 2. Resultados Pregunta: ¿Se garantizó el acceso a la información de las personas con discapacidad, grupos étnicos para su adecuada participación?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	95%
Promedio Convocatoria		

Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 95% 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 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 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?

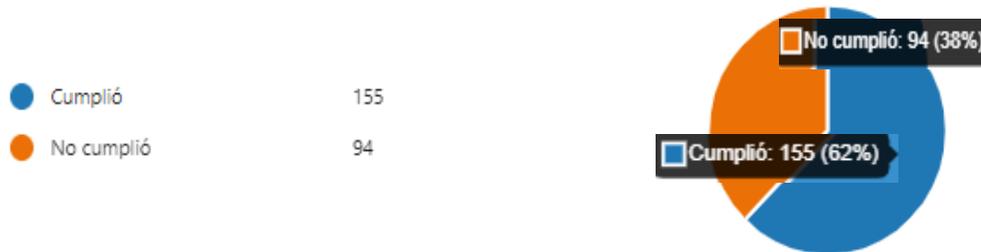


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿El lugar del campamento fue adecuado para el desarrollo de las diferentes actividades y necesidades del evento. (Alojamiento, talleres, entre otras)?



Gráfico 5. Resultados Pregunta: ¿Se garantizó la calidad, cantidad y entrega oportuna de los insumos para la preparación de la alimentación?



Gráfico 6. Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las actividades acuerdo a la agenda presentada?



Gráfico 7. Resultados Pregunta: ¿Durante el evento se le informó y se garantizó el punto de atención médica?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	83%
Desarrollo del Evento		

Observaciones Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 83% en general en el desarrollo del evento, se resalta el proceso de organización y utilización de los espacios físicos y las herramientas tecnológicas.

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 8. Resultados Pregunta: ¿La comunicación con los servidores del Ministerio del Deporte fue cordial y respetuosa?

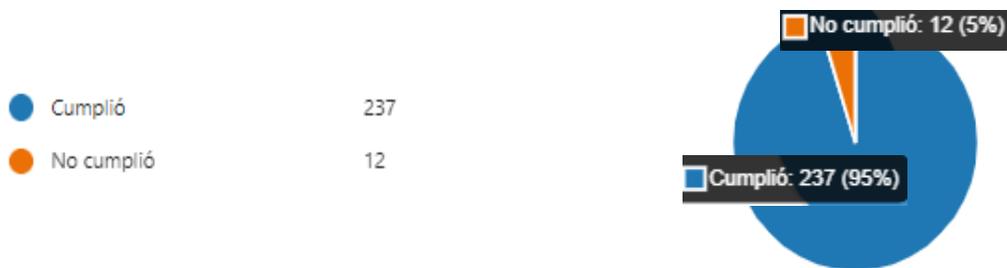


Gráfico 9. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.



Gráfico 10. ¿En las actividades desarrolladas se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	93%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 93% frente al trato digno, incluyente y no discriminatorio hacia las personas que asisten al evento.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Tiene alguna sugerencia o comentario que nos ayude a mejorar en próximos eventos?

Tener mayor comunicación entre el ministerio y el personal del IDRD de Bogotá. Mayor coordinación.
Mejorar la coordinación de transporte. Pues afecto el desplazamiento del personal y los materiales campamentales...teniendo en cuenta que el operador nunca contesto una llamada y mensaje para saber el modo de desplazamiento del personal. Su hora y el día de salida.....se evidenció el no cumplimiento de los horarios de algunas actividad.....se evidenció la poca coordinación de la información del equipo de trabajo ejemplo el coordinador de convivencia que no informo la situación puntual vivida con el campista del valle del cauca Jhon Freddy Domínguez (caso que se socializó con la organización el día viernes 13 de octubre del año en curso)..la no entrega de la acreditación física de la delegación la cual no fue entregada al personal participante. La cual fue necesaria tenerla para control de posibles faltas del campista ...por parte de comunicación y el cumplimiento de la agenda de actividades no se cumplió una actividad de ceremonia de los buenos días actividad que ayuda a socializar actividades pasada y actividades a desarrollar diariamente
Contratación de buen operador logístico, muchas inconsistencias que afectaron colateralmente al campamento, las reuniones de coordinadores en el cronograma no se cumplieron y quedaron temas de nivel nacional por charlar debidamente.
Mejorar en la planeación del evento en general, para así tener casi a tiempo las diferentes actividades a desarrollar.
Mayor comunicación
Hubo un gran vacío en la comunicación
Deben tener más comunicación entre el equipo de trabajo
El campamento desde un principio fue un caos administrativamente. No se cumplían los horarios, la comida a deshoras, se demoraba en hacer llegar la hidratación (suero) y además en todo el campamento solo nos dieron un refrigerio que pa acabar de ajustar estaba horrible. En los campamentos la alimentación es fundamental y mantener los Campistas hidratados también. Para el transporte de regreso no se entiende por qué compran los tiquetes a la hora que les plazca y no consultaron con las delegaciones a la hora que les convenía salir en su viaje de regreso, ya que muchos estamos a cargo de

menores de edad y llegar a la ciudad a las 3am sin tener donde alojarnos para luego viajar a un pueblo no es lo ideal. La capacitación de lenguaje de señas e inclusión fue lo mejor.
Los alimentos fueron muy bajos, las horas de comida no eran las que estaban predeterminadas, por ende los campistas tenían una notable debilidad y cansancio a la hora de realizar las actividades propuestas, la coordinación del evento fue muy mala, nos daban diferentes instituciones y posteriormente la cambiaban, ni siquiera a todos los campistas le llegaban la información
La puntualidad en las actividades programadas debe ser precisa y buscar las estrategias para garantizar el cumplimiento de las actividades programadas según al cronograma planteado.
La logística del evento debe ser clara, no cambiar de un momento a otro las actividades.
Deseándole éxitos en sus quehaceres diarios, hoy me dirijo a ustedes con el objetivo de informarles que el cronograma de actividades debe cumplirse momento a momento ya que se evidencio que la falta de coordinación y dinamización del mismo, producía un retraso en la alimentación. Se debe recordar que una alimentación a tiempo ayuda al normal crecimiento y desarrollo del organismo, el adecuado rendimiento, y funcionamiento del sistema inmune. El tener una alimentación adecuada, a las horas adecuadas permite fortalecer el funcionamiento de nuestro cuerpo, prevenir infecciones y para mantener sana la piel, los ojos y la visión, las vellosidades del intestino y los pulmones. Gracias...
Mejor comunicación, comunicación asertiva, mejor organización, menos rigidez en cosas sin sentido
Muy poca logística, y mucho trabajo para algunos ascensos a hoja, y muy pocos para los otros grupos de ascenso a hoja, aparte de que la alimentación fue muy mala y muy tarde (caso de los ascensos a hoja, del grupo de ecología) como es posible que la noche blanca la cena sea a las 11 pm, un pedacito de carne y 3 papas, y al otro día, 2 sandwich, eso no es comida para muchachos, y menos para gente que debe estar con mucha energía, se demoraron muchísimo en la entrega de comida por parte de economato, lo cual hace que el almuerzo sea súper tarde, el almuerzo a las 3 pm, y los del grupo de ecología a las 5 pm, soy un campista que no me da duro eso, pero este campamento he sufrido muchísimo de gastritis, como muchos otros, muyyyyyyy malaaaaaaa logística, muchos jefes y con un " teléfono roto "
Tratar siempre de manejar los tiempos adecuadamente sin que haya fallas en el cronograma
Tener en cuenta a los campistas excepcionales que merecen reconocimientos y tienen más de 29 años, y lo dieron todo por el programa.
Mejor logística
Que se debería volver a las cocinas por delegaciones para el tema del orden, también mejorar la optimización de los tiempos para así cumplir a cabalidad las actividades propuestas
Más eficiencia a la hora de dar la información
La comunicación fue intermitente y los espacios demasiado amplios. Sugiero ser más empáticos y asertivos entre los altos mandos de todo el país y una mejor planimetría para con los campistas.
Más coordinación
Que dependiendo el clima de cada lugar donde se realicé el campamento nacional, se le asigné a cada delegación elementos de protección como (busos, gorras, botas entre otros.)

Por favor ubicar baños más cerca de orinal
Se incumplió con los horarios de cada jornada, causando que no se realizarán de manera completa algunas actividades proyectadas; no se le dio la oportunidad a los departamentos de entonar su himno, solo el de Colombia, Bogotá y el del programa.
Muy mala organización, los tiempos fueron horribles porque nos despertaron a las 4:30 para salir a las 6 y terminamos cenando a la 1 am
Ninguna
Para el próximo campamento me encantaría que los insumos se entregarán a tiempo Que las horas de las comidas se respetarán para no tener que cenar a las 11 de la noche y almorzar a las 4 de la tarde. El tema de los refrigerios en este campamento no nos dio refrigerios, y creo que son necesarios para la oportuna alimentación de los jóvenes. Bastante desorganización en el campamento. No sé sabía claramente que era lo que estaba haciendo el campamento a cierta hora Los campistas dieron todo de ellos el problema fue la organización del evento Que se podría calificar como pésimo e ineficiente MALA ALIMENTACION A DESORAS TODO PESIMA ORGANIZACION Yo amo campamentos juveniles y espero que para el próximo año podamos superar juntos en equipo todas las dificultades.
Bueno pues primero que la alimentación fue muy tarde es lo único gracias.
Felicitaciones por el comité evaluador; los talleres y la fogata.
Mejor los tiempos y logística
Mayores lugares donde tomar descansos (comedores, sillas, bancas)
Que la comunicación sea más asertiva y no allá tanta desinformación, que los horarios sean acorde al cronograma y que no se sature a los campistas en tantas actividades al mismo tiempo.
Que entreguen la comida a tiempo.
Mejorar la distribución alimenticia entre delegaciones
El operador logístico entregó muy tarde las raciones de alimentos para preparar esto hizo que las comidas se retrasaran demasiado y alteró la agenda de los eventos, la cena de la noche blanca un desastre, muy poca porción y además muy tarde
Entregar los insumos de alimentos a la hora adecuada, ya que la cena se estaba dando muy tarde
la entrega de los alimentos más temprano Pero de resto todo estuvo excelente
Que los alimentos estén a tiempo para su debida preparación, y que la vena de la noche blanca sea igual para todos que no falte porciones para los campistas
Mejorar la puntualidad respeto a los alimentos
Que no se demoren en preparar los alimentos
Que apliquen más talleres culturales de diferentes etnias de Colombia para que los jóvenes conozcan las culturas de manera adecuada y sin ignorancia
Seguir con los avances propuesto desde el ministerio del deporte ya que nosotros tenemos toda la disposición de seguir contribuyendo para que este hermoso programa siga siendo el mejor para toda la juventud del territorio nacional.
Me gusto el evento nacional espero seguir trabajando en equipos Y le doy gracias a Dios, a todos aquellos q nos brindó oportunidades

<p>Buenas noches fue un gran evento muchas cosas buenas por resaltar. Duchas, baños, alimentación y todos los servicios prestados Cosas por mejorar desorden del cronograma, no se cumplió con los horarios las mayorías de las cenas fueron a deshoras en la noche blanca la comida no alcanzo para todos, y en campamentos nacionales ha sido la tarima más pequeña que he visto y esto hizo que varios de las muestras culturales no se pudieran realizar de la mejor manera y que varias personas se cayeran.</p>
<p>Mejorar la organización y velar por el cumplimiento del cronograma establecido para las actividades</p>
<p>Mejorar la comunicación entre los organizadores del evento y que el cronograma se pueda seguir como se fue hecho en los tiempos que eran</p>
<p>Mejor COMUNICACIÓN, una buena organización por parte de la delegación que sea sede, más mística y disciplina.</p>
<p>Para una próxima oportunidad tener en cuenta que si son los anfitriones deben de dar el ejemplo, y se evidenciaron bastantes irregularidades por parte de los mismos Campistas de Bogotá, como falta de mística, respeto por algunos símbolos y demás, más apersonamiento de los mismos por las funciones a las que fueron encomendados, como los padrinos, el jefe de Acampada, y otros más, que brillaron por su ausencia en lo corrido del Campamento. Mejorar la comunicación en el campamento, pues para muchos fue evidente las fallas en cuanto a ese tema, pues al escuchar distintas versiones lo único que generaban era desinformación. Y conocemos que normalmente un Campamento siempre está sujeto a cambios por situaciones externas como el clima, pero no se vio un plan de contingencia adecuado para sobrellevar esta situación, y se vio bastante afectado el cronograma de actividades.</p>
<p>Mejorar la coordinación interna y contratar mejores empresas externas al programa (tema relacionado al fracaso de la alimentación en la noche blanca)</p>
<p>Las escarapelas del Huila- llegaron sin la información que ya se había enviado. El himno del Huila no fue entonado en ningún día. La entrega de alimentos estuvo muy tarde, lo que hizo que le cocinas salieran tarde. En este campamento no se dieron refrigerios, entre comidas, sumado a la entrega tarde de alimentos, se notó un poco la falta de comida. Este año no se entregó dotación de carpas por parte del ministerio. La ceremonia de ascenso me pareció pobre en mística, inicio tarde y por eso sacrificaron la parte mitológica y bonita de la misma, no sé entonó el himno a campamentos y no se tuvo en cuenta la voz de los ascensos a fruto en la misma. Las capacitaciones me parecieron muy apropiadas y debo felicitarnos por el cuidado que tuvimos en la salud de los Campistas pues, nos unimos y trabajamos para evitar la deshidratación de todos. Me pareció maravilloso la separación de residuos, pero me pareció ilógico que desperdicios de comida solo se dejara al lado del lavadero.</p>
<p>Garantizar con anterioridad el transporte de las delegaciones y en exprés, por seguridad de los campistas participantes.</p>
<p>Más comunicación y delegación de responsabilidades concretas. Informar con antelación las actividades. Entregar resultados a todos por igual. Se sigue esperando los certificados de la delegación</p>
<p>Que se cumplan los horarios para el desarrollo de las actividades cumpliendo con el cronograma.</p>
<p>En temas de articulación de Logística, manejar un mismo idioma. En ocasiones unas personas decían una cosa y otras, otra cosa diferente.</p>
<p>Más orden en la logística</p>

Es de connotar claridad a tempranas fechas de temas de transporte, no por mi delegación si no por otras delegaciones que sobre la marcha aún estaban a la deriva. Es notable el interés del ministerio pero el contratista estaba un poco demorado.
Dar más reconocimientos a departamentos o Campistas que se lo merezcan, o que se destaquen más en algunas cosas
Operadores más responsables y con voluntad de servicio
De los campamentos donde he tenido la oportunidad de ir, se debe de mejorar los temas del baño y las duchas. De igual manera buscar buenos contratistas para que no presente retrasos en la comida ya que un campista si no se alimenta adecuadamente no podrá estar dispuesto a las diferentes actividades.
Mejorar la comunicación y la organización del campamento, debido a que aunque se cumplió con muchas de las cosas propuestas para el campamento se notó mucho la desorganización, es especial con el tema de los horarios y parte de la organización de los compañeros a cargo, la comunicación para el desarrollo de muchas actividades no fue la mejor, y replantear la propuesta de organización de los campos (podría ser caso regiones) considero que mejoraría en el desarrollo de muchas actividades .
Crear estrategias para aumentar el número de participantes en este evento.
En tema de los insumos para las comidas lo daban muy tarde así que mi sugerencia sería que los entregarán más temprano.
La parte de los comedores creo que fue lo que más nos hizo falta no solo espacio de consumo de alimentos sino también de integración.
En lo encuentros en donde el clima sea muy bajo o muy alto, programar las actividades, teniendo en cuenta las características generales de los campistas. (Reto campamental en condiciones de clima full frío y en horas de la noche. Evitar hipotermia)
Que Recuperemos más las técnicas y la mística de campamento
Que a todas las delegaciones se les recuerde que todas asistirán al evento de Campamentos Juveniles con los mismos derechos, como el caso que paso con la delegación de Cartagena.
Mejorar el tema de logística en cuanto a el transporte de los campistas para su adecuada participación
1. Que por favor la logística sea mejor. 2. Que lo de la alimentación por favor se entregue a tiempo porque me pareció muy injusto uno tener que almorzar tipo 4 de la tarde o cenar tipo medianoche solo por cuestiones de entregar tarde los alimentos. 3. Priorizar que todo campista desayune, almuerce y cene antes que cualquier otra actividad. 4. Implementar otras estrategias de a la hora de regalarte por un refrigerio como no utilizar tanta cartón o tanto plástico pues porque Por ende eso hace contaminable o que haga montones de basura por la cantidad de campistas que asisten.
Cuando hagan un campamento nacional que casi imprescindible sea hagan en las ciudades para los campista conozcan la historia de dicha ciudad
Agradezco por su apoyo y acompañamiento con el caso mío, del señor que me estaba acosando. Tomaron acciones oportunas al respecto. Pero si quería sugerirles de pronto cada cierto tiempo hacer una revisión sobre el perfil de las personas que llevan mucho tiempo en el programa, por lo que algunos pueden tener antecedentes personales que tienen que ver con acoso hacia la mujer, y esto para que no permitan que participen de las actividades que organizan los campamentos en cada departamento. Pues muchas veces minimizan estos problemas en el departamento y no toman acción al caso.
Mejorar la hora de dar los alimentos, se estaba comiendo muy tarde, en almuerzo y cena

No cumplieron con el cronograma, la hidratación, algunas delegaciones no nos llevaron al centro histórico

Les agradezco por tener la capacidad y las ganas de brindar un espacio de sano esparcimiento para tantos jóvenes del país, sugiero que la próxima vez tengan un grupo de trabajo más amplio para evitar ciertos errores en cuanto a logística, o en la agenda y que no haya saturación de actividades o trabajo para las personas encargadas del evento y su desarrollo.