

ENCUENTRO JUVENIL REGIONAL PROGRAMA CAMPAMENTOS JUVENILES - BUENAVENTURA

**PROGRAMA CAMPAMENTOS
JUVENILES**

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

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 19 al 21 de octubre

Lugar

Buenaventura-Valle del Cauca

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

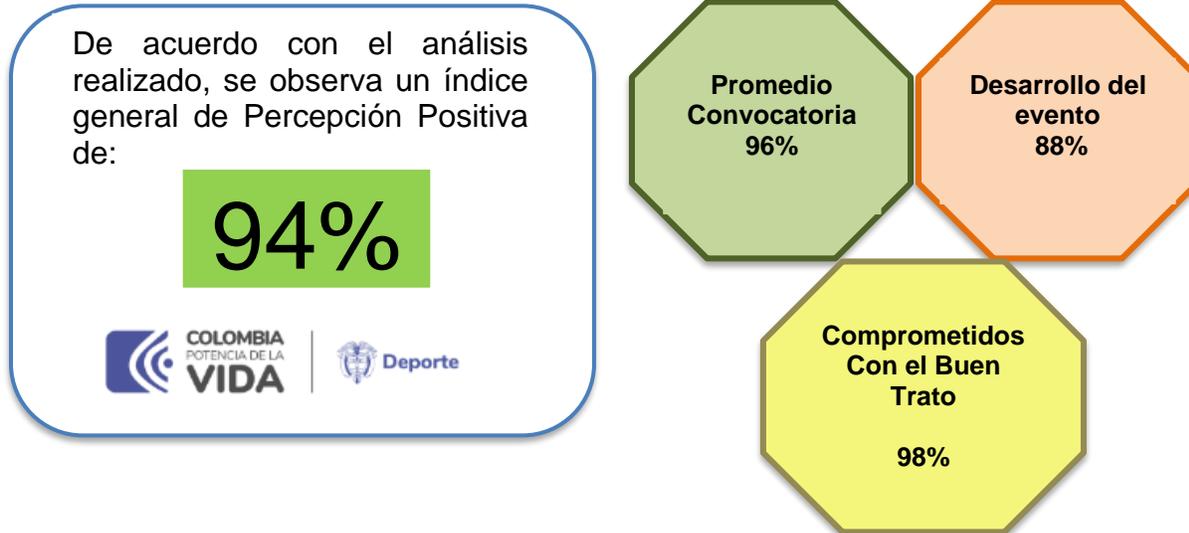
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Octubre 31 de 2023

2023

RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de Encuentro Juvenil Regional Programa Campamentos Juveniles que se llevó a cabo en la ciudad de **Buenaventura-Valle del Cauca del 19 al 21 de octubre de 2023** 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 273 personas y se proyectó una muestra de 140 encuestas, de las cuales solo 40 encuestas nos permitieron llevar a cabo la medición 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	2
Ciudadano/a	19
Veedurías	1
Representantes de los gremios y la academia	1
Deportista	11
Ente Territorial	2
Entrenador/a	1
Integrantes del Sistema Nacional del Deporte	2
Otros	1
Total general	40

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	26
Mujer	14
Total general	40

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

Identidad de genero	Resultado
Femenino	13
Masculino	27
Total general	40

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	1
Heterosexual	31
Gay	1
Homosexual	1
Prefiero no decirlo	6
Total general	40

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	1
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	22
Ninguna de las anteriores	14
Prefiero no decirlo	1
Pueblos indígenas	2
Total general	40

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

Persona con discapacidad	Resultado
Auditiva	1
Física	2
Ninguna	34
Prefiero no decirlo	1
Visual	2
Total general	40

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

víctima de violencia y/o desplazamiento forzado	Resultado
NO	21
Prefiero no decirlo	2
SI	17
Total general	40

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	96%
Promedio Convocatoria		

Observaciones

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 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	88%
Desarrollo del Evento		

Observaciones Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 88% en general en el desarrollo del evento; sin embargo, es importante tener en cuenta los resultados obtenidos frente a la puntualidad del evento, y el lugar donde se llevo a cabo el campamento, ya que mostraron un resultado bajo comparado con las siguientes mediciones.

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	98%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 98% 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?

Pues que todo el evento estuvo bien
Quiero ayudar para que seamos más Unidos
Mas actividades recreativas, Deportivas
Muchas gracias por todo la atención. fue muy buena mi Dios los Bendiga 🙏
En mi punto de vista en el tema del voluntariado. Sería dividir los s en grupos y delegarle un líder a cada grupo que esté comprometido y sea responsable; cada grupo darle una función clara y concreta. Nota: esto lo digo porque vi un desorden total con los voluntarios, por Ejemplo: Estábamos en la vigilancia y nos mandaban llenar agua y después nos regañaban por no estar vigilando
Todo bien
Que cuando cada quien de su punto de vista, no se ponga bravo o lo regañen feo, Gracias ☐.!
Que cada uno de su punto de vista y que acepten lo que digamos sin críticas.
Que sean más días, más recreaciones etc
Mejor organización y dar a conocer la agenda del campamento al igual que tener un punto de atención médica