

ENCUENTRO JUVENIL REGIONAL PROGRAMA CAMPAMENTOS JUVENILES

BOYACÁ 16 AL 18 DE NOVIEMBRE 2023

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 16 al 18 de noviembre

Lugar

Tunja - Boyacá

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

Noviembre 22 de 2023

2023

RESULTADOS

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

98%



**Promedio
Convocatoria
98%**

**Desarrollo del
evento
98%**

**Comprometidos
Con el Buen
Trato
99%**

Ruta de la Excelencia en el Servicio



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 **Tunja-Boyacá del 16 al 18 de noviembre 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 180 personas y se proyectó una muestra de 115 encuestas, de las cuales 99 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	34
Ciudadano/a	22
Representantes de los gremios y la academia	1
Deportista	22
Ente Territorial	10
Entrenador/a	1
Integrantes del Sistema Nacional del Deporte	9
Total general	99

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	48
Mujer	52
Prefiero no decirlo	1
Total general	99

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

Identidad de genero	Resultado
Femenino	52
Masculino	46
Prefiero no decirlo	1
Total general	99

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	11
Heterosexual	80
Gay	1
Prefiero no decirlo	7
Total general	99

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	6
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	6
Ninguna de las anteriores	68
Prefiero no decirlo	10
Pueblos indígenas	8
Raizales	1
Total general	99

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

Persona con discapacidad	Resultado
Ninguna	94
Prefiero no decirlo	1
Visual	4
Total general	99

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

víctima de violencia y/o desplazamiento forzado	Resultado
NO	71
Prefiero no decirlo	6
SI	22
Total general	99

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?

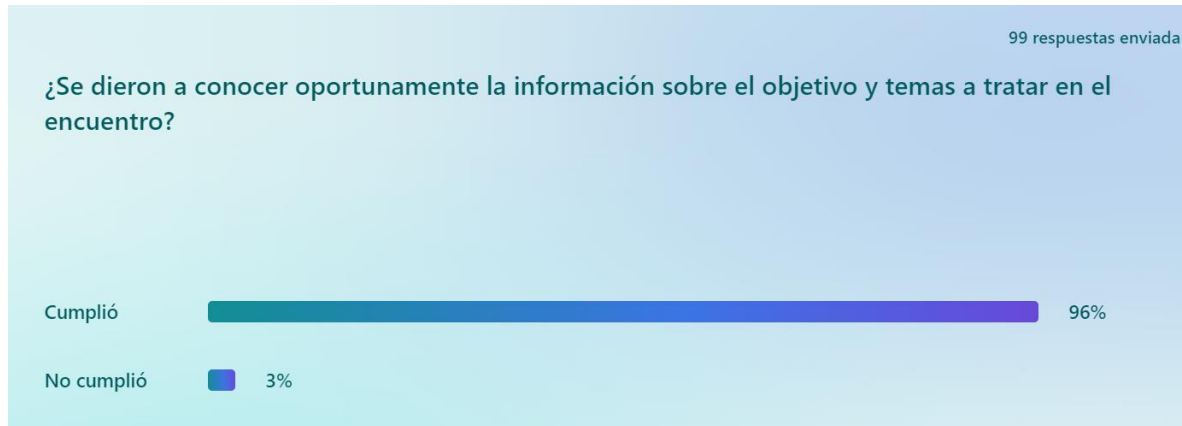
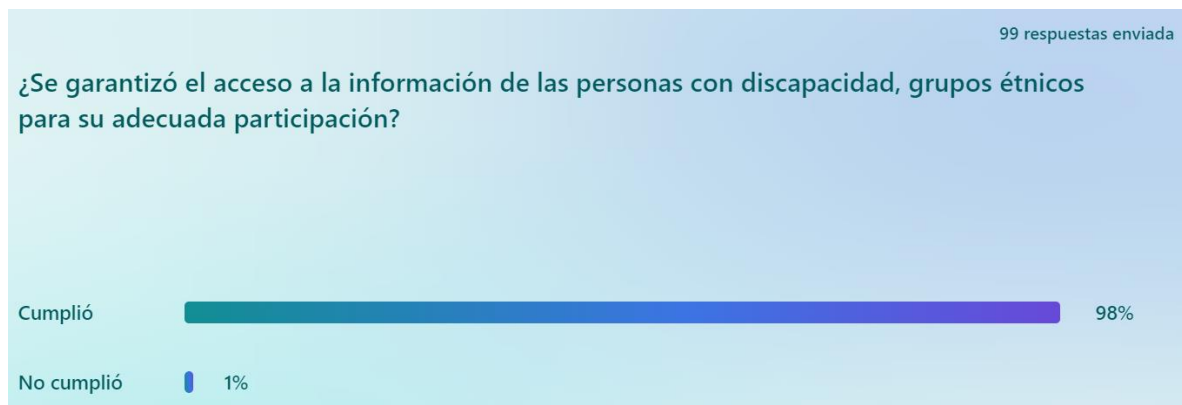


Gráfico 2. Resultados Pregunta: ¿Se garantizó el acceso a la información de las personas con discapacidad, grupos étnicos para su adecuada participación?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	98%
Promedio Convocatoria		

Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 98% 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?

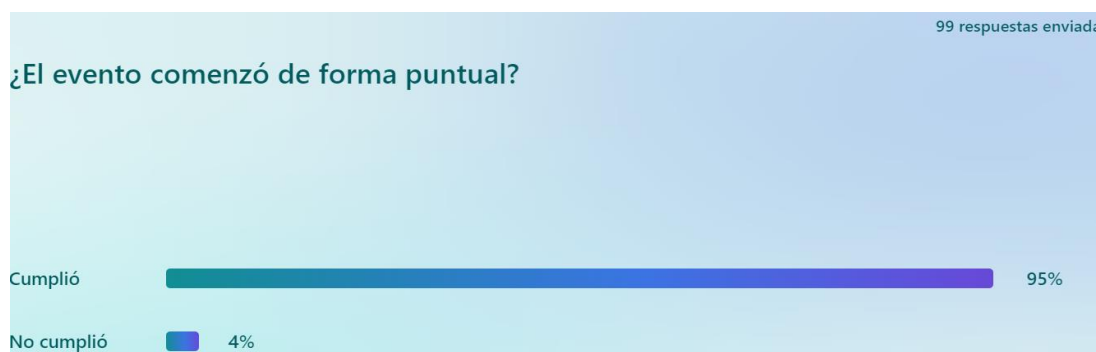


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿El lugar del campamento fue adecuado para el desarrollo de las diferentes actividades y necesidades del evento. (Alojamiento, talleres, entre otras)?

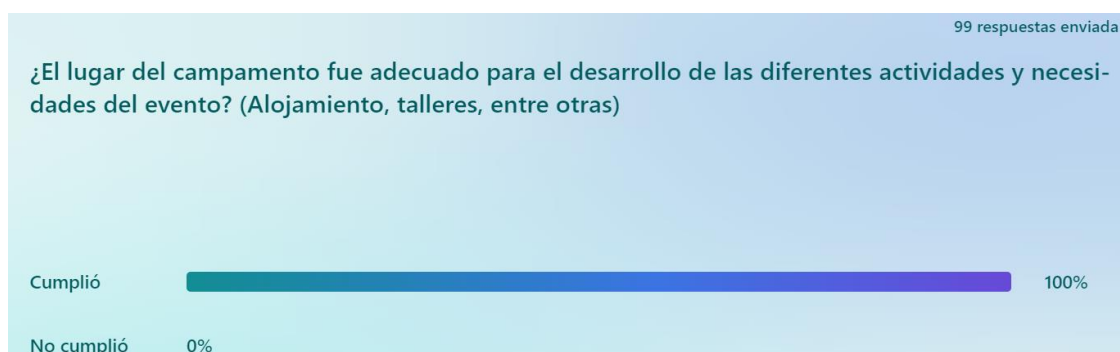


Gráfico 5. Resultados Pregunta: ¿Se garantizó la calidad, cantidad y entrega oportuna de los insumos para la preparación de la alimentación?

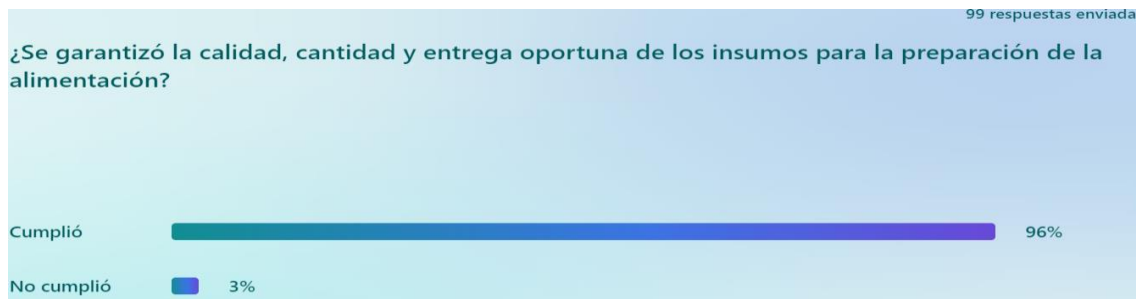


Gráfico 6. Resultados Pregunta: ¿Se realizaron todas las actividades acuerdo a la agenda presentada?

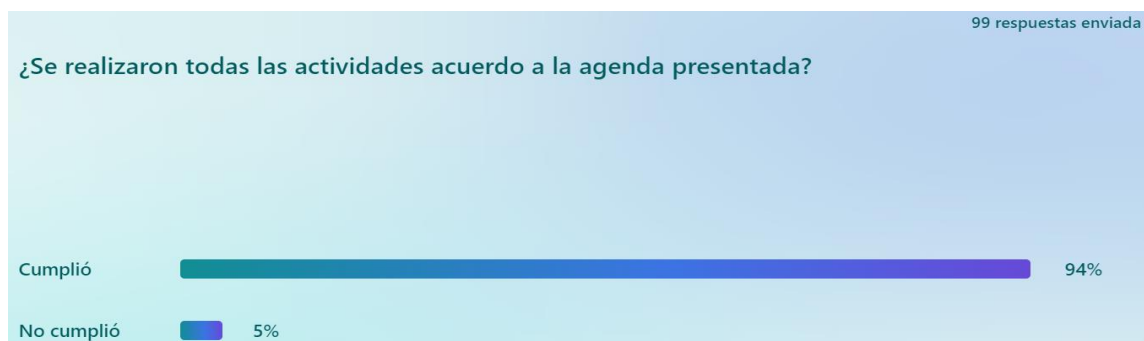
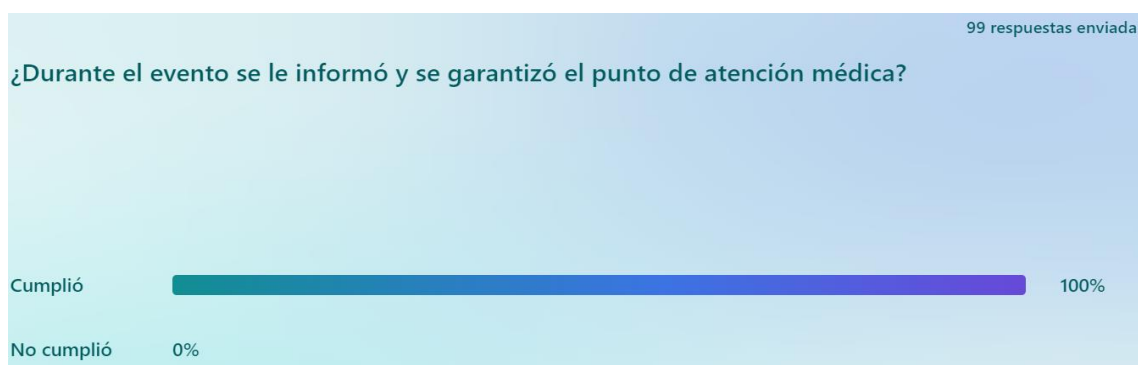


Gráfico 7. Resultados Pregunta: ¿Durante el evento se le informó y se garantizó el punto de atención médica?



Evaluación Cualitativa Componente		PROMEDIO	98%
Desarrollo del Evento			

Observaciones Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 98% en general en el desarrollo del evento.

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?

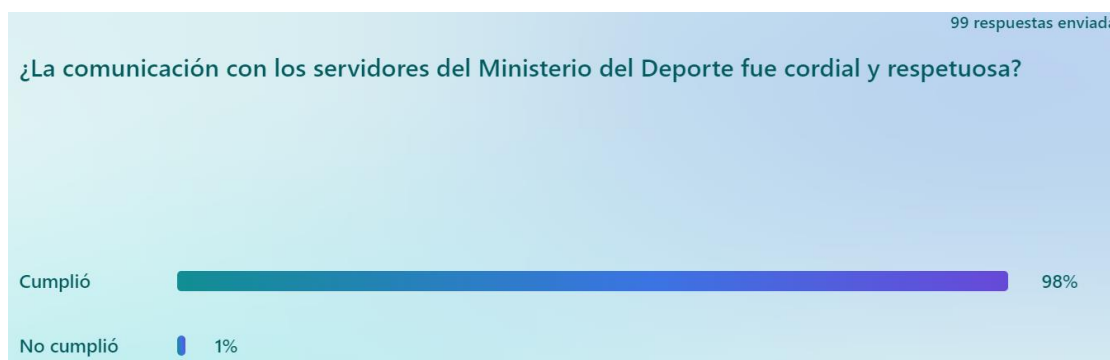


Gráfico 9. Se habilitaron espacios para atender sugerencias y se respondieron de manera oportuna y respetuosa.

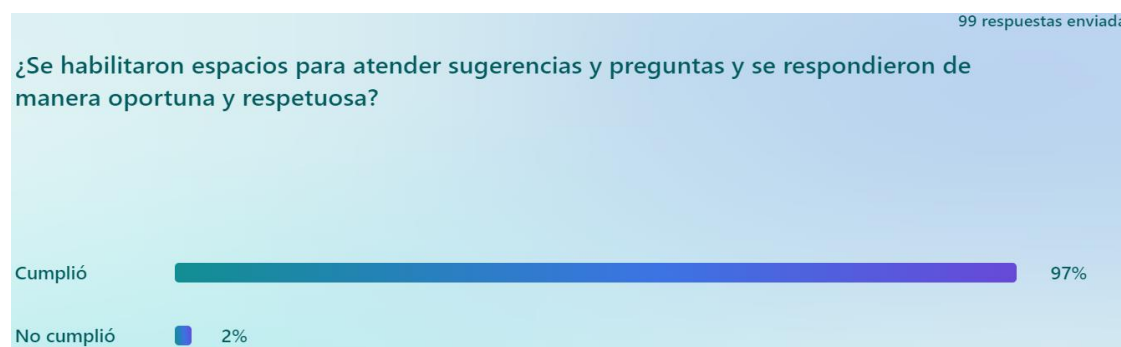
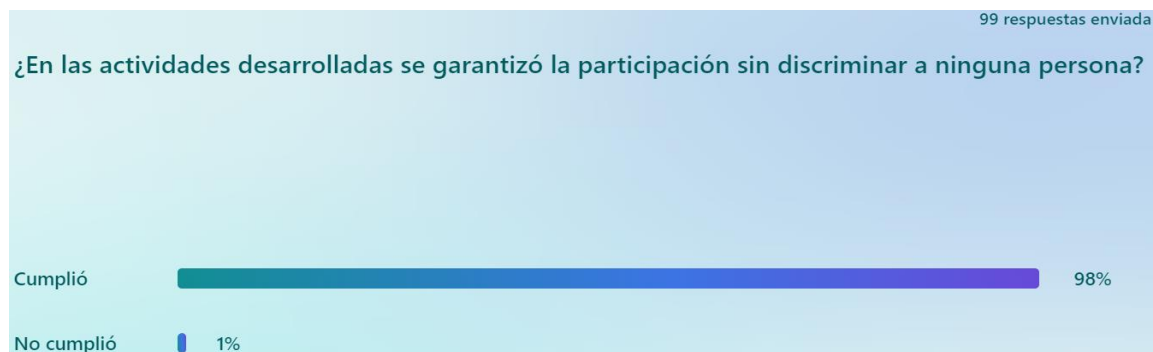


Gráfico 10. ¿En las actividades desarrolladas se garantizó la participación sin discriminar a ninguna persona?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	99%
Comprometidos con el Buen Trato		

Observaciones En este componente se evidenció una valoración positiva por parte de los participantes del 99% 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?

Que sea más incluyente y se hagan más talleres con diferentes grupos étnicos
Un poco más de control sobre las delegaciones a la hora de que otras estén presentando alguna actividad. Yendo a un caso más específico, en la presentación cultural del departamento del César por parte de los compañeros Arhuacos, varias de las delegaciones se encontraban en sus carpas y el César durante sus presentaciones estuvo atento y con buena disposición y no logramos observar reciprocidad de algunas delegaciones.
Nos hizo falta un poco de hidratación
En mi opinión, diría que tenemos que mejorar un poco en cuanto a la comunicación entre las delegaciones y los comentarios que se generan los cuales podrían dañar la convivencia de el evento !
Tener más hidratacion
Ubicar puntos de hidratación debidamente señalados. Tener en cuenta a las delegaciones para la hora de salida con el transporte a territorio.
No se evidenció organización de ningún tipo en el campamento, no se tuvo conocimiento ni del cronograma, no hubo hidratación, no se organizó absolutamente nada en el departamento de Boyacá.
Felicitar al equipo técnico y logístico del ministerio del deporte, al coordinador nacional; Andrés Galvis Pineda, y los referentes nacionales; Jose William Bernal Cruz y Jorge Castro de campamentos juveniles Colombia, al inderboyaca y su equipo de trabajo junto a los campistas de Boyacá. felicitar también a cada una de las delegaciones que participaron en el campamento regional centro oriente 2023. muchas gracias a todos. Después de esta gran experiencia vivida los campistas del departamento de Casanare abrimos las puertas para el regional 2024 y hemos identificado que contamos con las capacidades y la logística para ser anfitriones de sede de un campamento regional o nacional. Estaremos atentos para adelantar todas las gestiones que se requieran ante los entes territoriales para buscar los recursos y logística, reuniones de articulación entre las entidades territoriales y el ministerio del deporte.