

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

TALLER PSICOSOCIAL PARA PADRES 2023

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 21 al 31 de diciembre de 2023

Lugar

Departamento de La Guajira

Participantes

Acudiente, cuidador, padre de familia, representante legal.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

Grupo Interno de Deporte Escolar

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

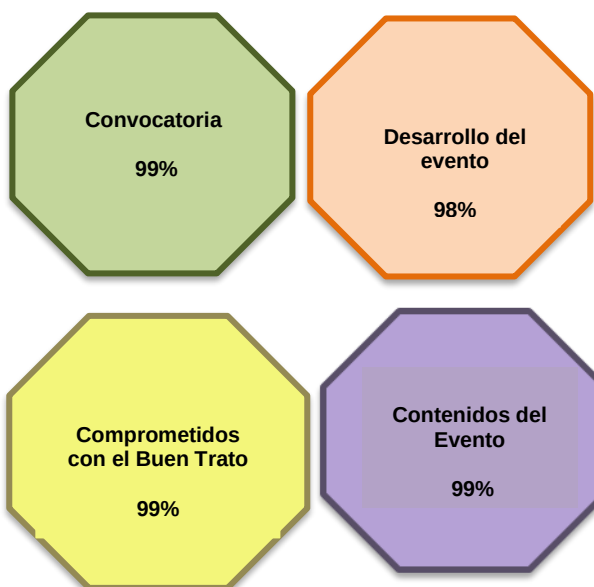
Enero 11 2024

2024

RESULTADOS

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

99%



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde a brindar herramientas para el evento de familias y beneficiarios en territorio en el marco del programa de Jornadas Escolares Complementarias- GIT Deporte Escolar. En el marco del evento se realizaron 899 encuestas que permitieron llevar a cabo la medición del cumplimiento del evento.

La medición 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.

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
Acudiente	94
Cuidador/a	4
Padre de Familia	784
Representante legal	17
Total general	899

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	251
Intersexual	3
Mujer	645
Total general	899

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

Género	Resultado
Femenino	645
Masculino	252
No binario	1
Transgénero	1
Total general	899

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	6
Heterosexual	777
Gay	2
Prefiero no decirlo	108
Bisexual	6
Total general	899

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	37
Gitanos o Rrom	1
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	112
Ninguna de las anteriores	436
Palenquero(a)	1
Prefiero no decirlo	115
Pueblos indígenas	189
Raizales	8
Total general	899

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

Discapacidad	Resultado
Auditiva	5
Física	2
Intelectual (cognitiva)	3
Ninguna	822
Prefiero no decirlo	44
Psicosocial	2
Visual	21
Total general	899

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

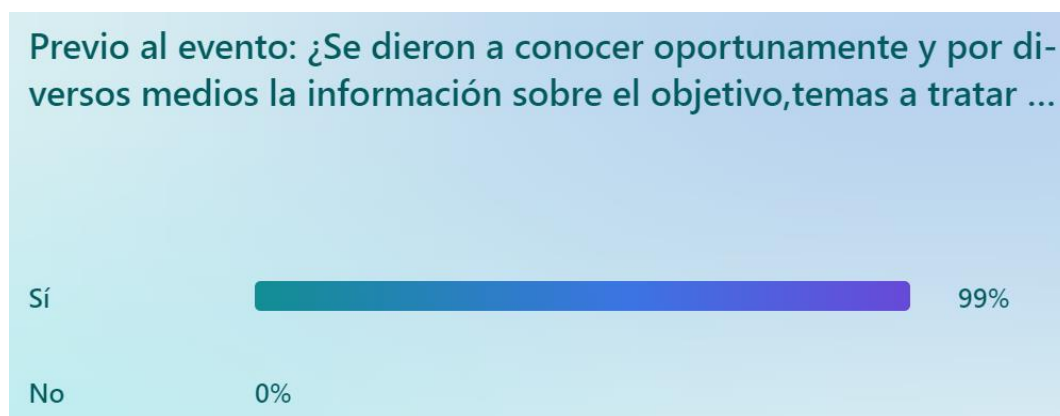
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	622
Prefiero no decirlo	52
SI	225
Total general	899

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 y por diversos medios la información sobre el objetivo, temas a tratar y formas de participación en la capacitación?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	99%
Convocatoria		

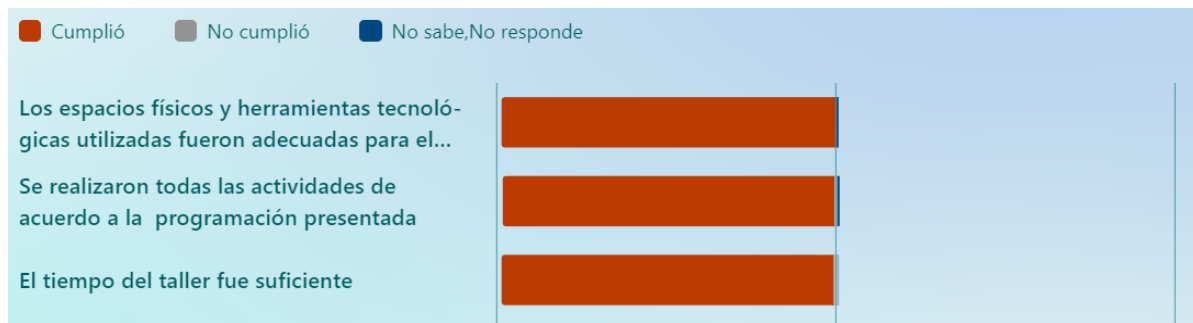
Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 99% 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.

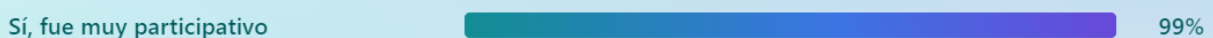
A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo del evento:



¿El evento comenzó de forma puntual?



¿Diría que el evento fue participativo?



¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el taller?

Sí  99%

Evaluación Cualitativa Componente		
Desarrollo del Evento	PROMEDIO	98%

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 98% 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: Se dio trato digno, incluyente y no discriminatorio por parte de los profesionales encargados de la capacitación.



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



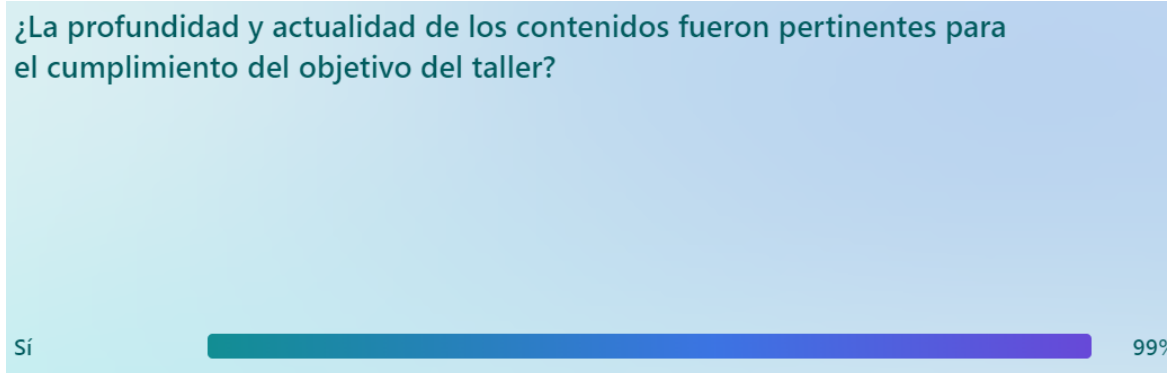
Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	99%
Comprometidos con el Buen Trato		

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.

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 para 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.

¿Cómo calificaría las siguientes actividades?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	99%
Contenidos del Evento		

Observaciones

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.

ANEXOS:

Se anexa respuestas de los participantes a la pregunta:

¿Qué elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos eventos?

Quiero felicitarlos y agradecerles por tan bonito programa y pedirle que sigan adelante con el proyecto. Bendiciones
Sería bueno que se realicen los sábados en la tarde para que puedan asistir todos los padres ya que muchos trabajan.
Ninguna
Que la psicosocial se comprometa con las actividades de lo demás todo muy bien
Se debería realizar otras actividades con un ente de acompañamiento otro profesional para ampliar otro contexto...puede ser un profesional de psicología o medicina etc
Que el lugar donde se realicen las actividades sean adecuadas
Felicitaciones al instructor por su compromiso
Que le den más material de apoyo...y que podamos contar con un refrigerio
Mejorar el espacio para el desarrollo de la actividad
Asociar más a los padres a la experiencia del taller, manteniéndolos participativos en el grupo de WhatsApp y en los talleres, para que se sientan incluidos en el proyecto
Que en alguna actividad se pueda convencer al padre de familia que sea más participativos en juegos como yermis, la lleva etc para que los chicos los conozcan y vuelvan a compartir con sus amigos y salgan a los espacios como canchas patios etc
Dar más seguidos esto talleres
Más tiempo y más instructores como ella para más deportes, excelente lo que hace por primera vez el gobierno nacional a este pueblo incentivando al NNA a tener un hábito de vida saludable y trabajo en equipo, con el deporte. Gracias presidente.
Cumplió
Si cumplió
Ubicar un espacio más amplio donde se pueda realizar las actividades
Muy bueno
Todo fue muy práctico y divertido
Fue un excelente taller par padres felicitaciones
¡¡Que se sigan fortaleciendo cada día más para que continúen contribuyendo con el sano crecimiento de nuestros hijos!!
que no se termine este proyecto que lo sigan haciendo porque aporta mucho para nuestros niños gracias
Muy bueno
Sería bueno q de vez en cuando los papas vullan hacer deporte con sus hijos @
Q pudieran ingresar niños@ de 4 a 5 años
Todo fue muy bueno
Excelente taller
No tengo comentario

Orientar a los padres a enseñar a nuestros niños a no ser egoístas ,evitar el señalamiento a no excluir a que aprendan a jugar y compartir en grupo
Todo fue estupendo, gracias por tan buena labor
Hacer los deportes por edades
QUE CONTINUEN CON ESTOS PROGRAMAS.
Continuar el próximo año con el programa
Continuidad del programa
Continuar el Programa
Que se programen con más frecuencia este tipo de actividades
Realizar esta actividad más veces.
Muy importantes estas actividades, pues los niños no permanecen metidos en el celular.
Que la actividad se realice en otro día de la semana, menos en fin de semana.
Que no se haga en domingo
Nada que me gusto el programa quiero que sea así y que más competitivo
Es un proyecto muy bueno que debiesen de traerlo más a menudo a nuestro municipio
Todo muy bien ojalá los padres fuesen más participativos con las actividades de los niños
Es muy buena
Todo fue pertinente.
Todo muy bueno
Que las entidades que apoyan el programa deberían ser puntuales en la agenda pautaada creo aún poco de desconfianza que estás instituciones que son pieza clave no estén presentes al momento de la convocatoria de padres de familia del programa
Debería dictarse vatios talleres, diferentes temas
Deberían hacer más talleres así
Deberían ser más seguidos
Un espacio que no se cuente solo con gradería, si no con mesas para si poder organizar diversos grupos y poder desarrollar un buen trabajo en equipo más participativos por parte de los padres o cuidadores de los niños, niñas y adolescentes.
No hay sugerencia
Realizar con más frecuencia estos talleres y si es en compañía de los niños beneficiarios mucho mejor, felicidades
Todo muy bien
Realizar un evento donde puedan interactuar, tanto padres como los niños y así lograr una unión, para ver qué tan compenetrado está la relación padres e hijos.
Todo excelente
No todo hasta el momento asido bien
Crear más espacios de formación para los padres para que conozcan el proceso y estén más interesados en la formación de los niños, adicionalmente que el programa no presente intermitencias
Es bueno y es necesario repetirlo
Q los padres sean más responsables en asistir a los talleres
Todo fue genial
Que el programa empiece a principio de año

Fue un evento muy bueno
Que inicien a la hora acordaba, esperar media hora es demasiado tiempo
Ninguno al respecto
Fue muy bueno
Buena
Buena
Que se siga realizando este tipo de evento
Para mí personalmente fue satisfactorio dicho taller y aspiro poder asistir a otros eventos que se puedan programar en pro de mi hijo y en el mío propio.
Que sigan con los talleres para los padres de familia
Que los padres fueran más puntuales
Que los padres deberían ser más puntuales
Que los padres sean más puntuales
Ser mas puntuales y responsable
pues no tengo ningún comentario
Detalles
Dinámicas
Mas diversión con objetos deportivos
No
Que el programa siga adelante
Ninguna
Muy agradecidos con tener en cuenta al municipio
Muy activa la sesión
No
Que todos los padres nos reunamos
Que todos los padres participemos
Qu sigan haciendo estos tiempos de eventos para los niños
Muy bien
Es muy buen programa que permanezca más tiempo en el pueblo