

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS-
POPAYÁN, CAUCA.

SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 21 al 23 de julio.

Lugar

Cauca-Popayán

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

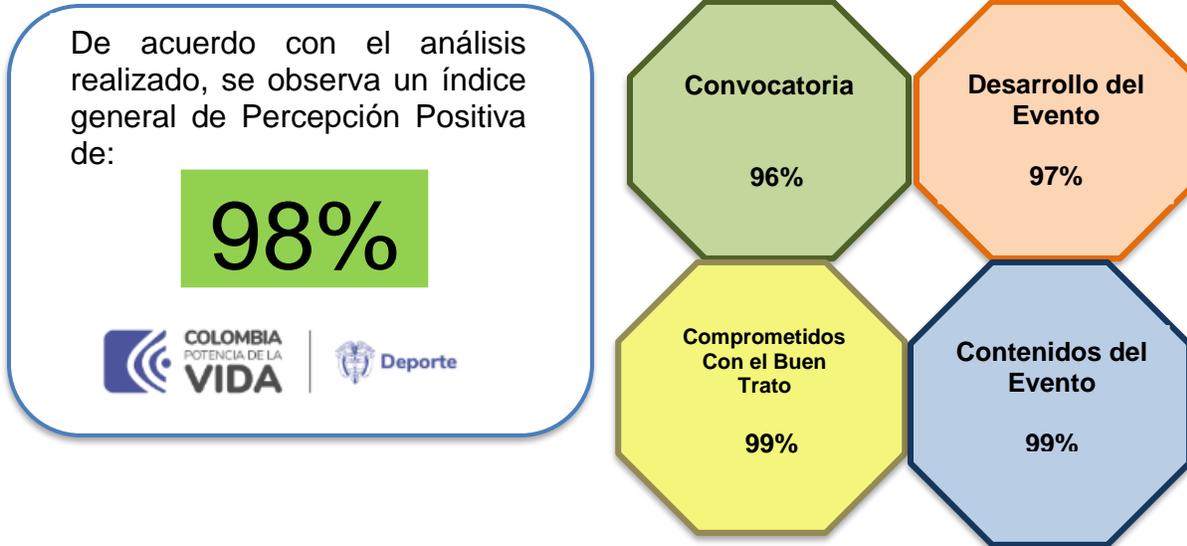
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

Desde el 22 de julio al 23 de julio

2023

RESULTADOS



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad del proceso de cualificación Mandalavida en los territorios que se llevó a cabo en el municipio de Popayán-Cauca. 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 300 personas y se proyectó una muestra de 174 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
Agente Comunitario	25
Agente Educativo	100
Apoyo de salud y nutrición	1
Apoyo psicosocial	8
Apoyo Salud y Nutrición	4
Auxiliar en primera infancia	1
Auxiliar pedagógica	10
Coordinadores pedagógicos	6
Otros	3
Profesor/a y/o maestro/a	16
Total, general	174

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	24
Mujer	150
Total, general	174

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

Género	Resultado
Femenino	149
Masculino	25
Total, general	174

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

Orientación Sexual	Resultado
Bisexual	1
Heterosexual	164
Prefiero no decirlo	9
Total, general	174

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

Grupo Poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	8
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	4
Ninguna de las anteriores	134
Prefiero no decirlo	8
Pueblos indígenas	20
Total, general	174

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

Discapacidad	Resultado
Física	2
Ninguna	169
Visual	3
Total, general	174

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

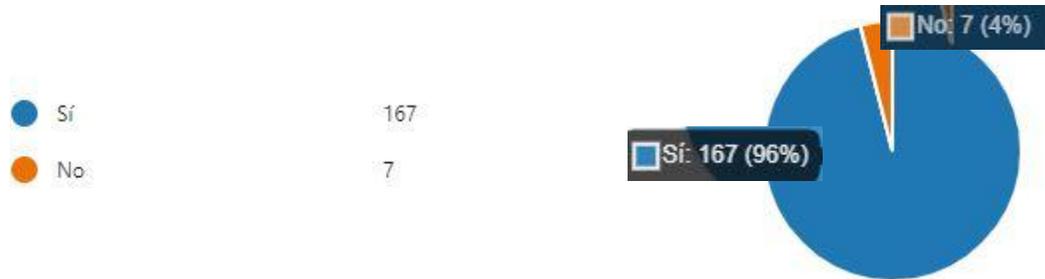
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	141
Prefiero no decirlo	5
SI	28
Total, general	174

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	96%
Desarrollo del Evento		

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 2. Resultados Pregunta: En una escala del 1 al 5, siendo 1 muy malo y 5 muy bueno. ¿Cómo calificaría el evento?



Gráfico 3. Resultados Pregunta: ¿El evento comenzó de forma puntual?



Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

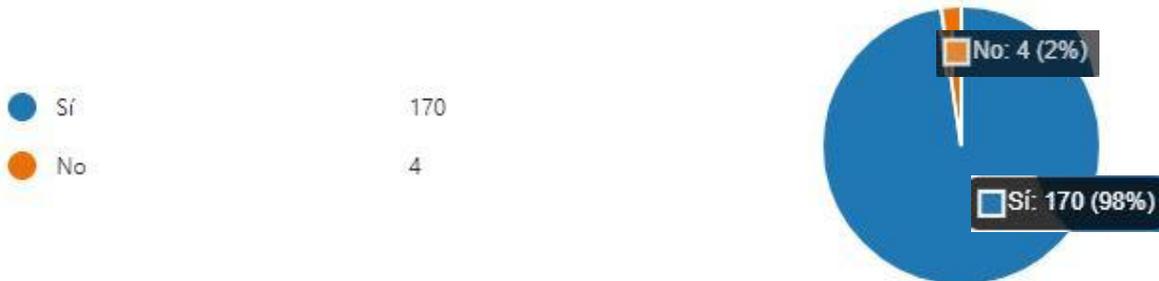


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación



Gráfico 6. Resultados Pregunta: Se realizaron todas las actividades de acuerdo con la programación presentada



Gráfico 7. Resultados Pregunta: El tiempo de la capacitación fue suficiente.



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	97%
Desarrollo del Evento		

Observaciones Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 97% 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%
Desarrollo del Evento		

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.

Gráfico 9. Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue interactivo?



Gráfico 10. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

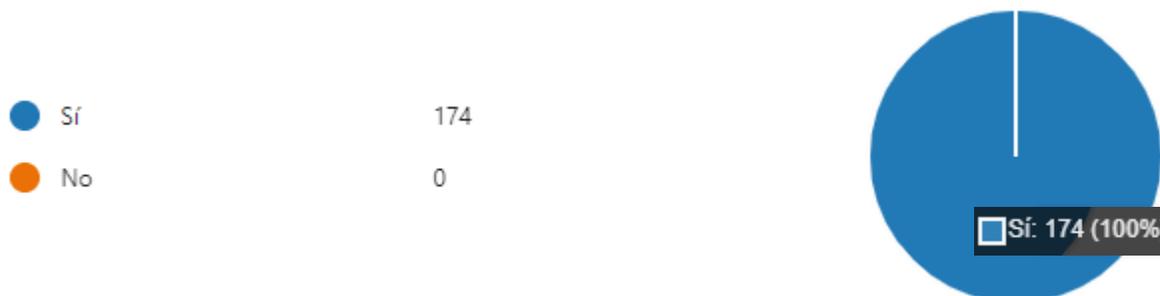
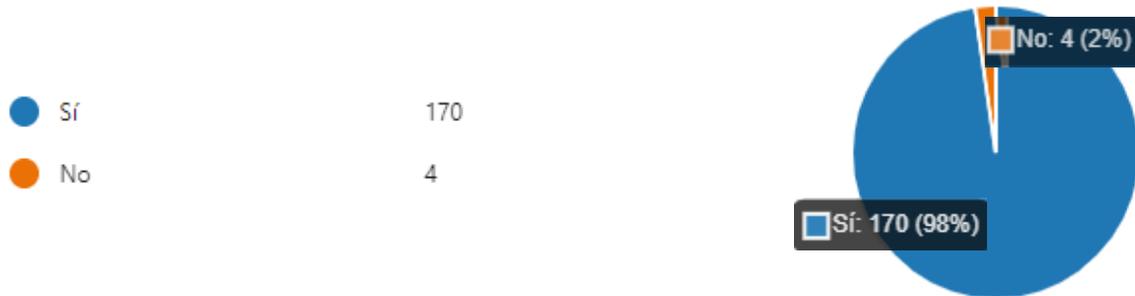


Gráfico 11. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	99%
Desarrollo 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?

Muy bien
Importante que los talleristas estén actualizados, capacitados y empapados de la temática que van a abordar, debido a que algunos no contaban con la información adecuada para orientar el tema o módulo que debían socializar.
Es importante que los talleristas tengan más conocimiento de los temas abarcados y nos den más herramientas y estrategias para mejorar nuestro rol como docentes
Me encanto mucho la capacitación. Porque me llevo muchas cosas nuevas para compartir con mi comunidad. Los felicito. Dios les pague.
Ninguno
Muy agradecida por siempre tenernos en cuenta y permitirnos hacer parte de este proceso. Por brindarnos herramientas tan valiosas para el acompañamiento de nuestros niños
No hay comentarios
Quiero referir a los refrigerios Que sean de mejor calidad En cuanto a nutrición Que no sea jugos cifrut

Más vale jugos naturales y no utilizar mucha harina. Gracias, A él almuerzo contratar con personas que cocinen bajo en sal y azúcar
El taller excelente sugeriría designar días hábiles por que los fines de semana nos toca aplazar trabajo para poder cumplir
Actividades muy importantes para aprender
Gracias por brindarnos estás herramientas didácticas tan importantes para llevarlas a la práctica en nuestras aulas, gracias por tenernos en cuenta en este valioso proceso
El taller fue excelente, muy agradecida y ojalá que no sea el último si no que estos diplomados se sigan implementado, para poder darle una continuidad y así fortalecer nuestros conocimientos y de esa manera ponerlo en práctica con nuestros niños en nuestro diario vivir. Felicitaciones a los talleristas excelente trabajo.
Excelente capacitación
Sin comentarios
Es una capacitación muy importa por qué nos dan herramientas para poderlos transmitirles a nuestros niños y padres con quién trabajamos
Continuar con estos talleres que son muy buenos
Ninguna
En la convocatoria que nos llegó al correo decía que nos darían viáticos para transporte, nosotros somos docentes del resguardo indígena de Rioblanco Soltará a cuatro horas de camino, llegando al evento nos dicen que no nos pueden dar este recurso por qué no enviamos un listado, cabe aclarar que en el correo que nos llegó no especifica que se debía enviar tal listado, está desinformación nos dejó con preocupación ya que el desplazamiento es un poco costoso.
En algunos casos no se reconoció, el transporte para personas que venía de territorios apartados.
En el tema de recursos, en cuanto al auxilio de transporte, no se notificó oportuna mente que proceso se debía realizar para acceder a este.
Muy importante el evento de mándalavida
Que los talleres tuvieran continuidad
Realizar el evento más veces en el año, Gracias
Que siempre nos sigan teniendo en cuenta para las capacitaciones
Para que por favor a la hora de repartir los grupos en lo posible no queden entre compañeros Recomendar a la hora de actividades no utilicen celulares hay personas que lo hacen muy a menudo y esto ocasiona distracción para todo el grupo.
Que sigan capacitando os para mejorar nuestro trabajo
Muy buenos los talleres que sigan continuando con ellos.
que nos sigan capacitando
Que siempre sea Tenida en cuenta para otros eventos
Ningún
NO TENGO NINGUNA SUGERENCIA
Quiero felicitarlos por excelente evento y que continúen para seguir capacitándonos
Que se sigan brindando este tipo de capacitaciones
Todo maravilloso, excelente trabajo
Cada día se aprende más para la vida