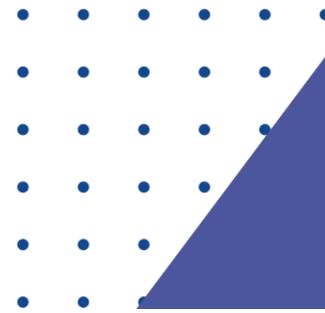


# **INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO**

**PROCESO DE CUALIFICACIÓN  
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS-  
PAIPA-BOYACÁ**

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



## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### Fecha de realización del evento

Del 3 al 5 de agosto.

### Lugar

Boyacá, Paipa

### 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

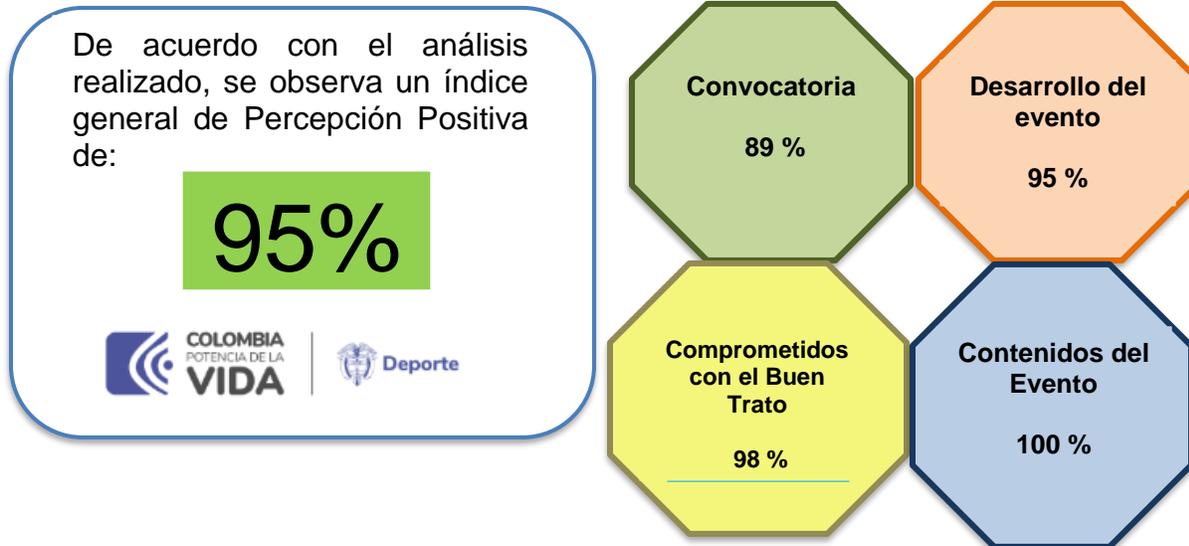
Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

### Fecha de realización del estudio

Desde el 3 de agosto al 5 de agosto

**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 municipio de Paipa-Boyacá. 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 250 personas y se proyectó una muestra de 102 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	15
Agente Educativo	77
Agente Social	2
Profesional en Salud	6
Profesor/a y/o maestro/a	2
<b>Total general</b>	<b>102</b>

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	3
Intersexual	1
Mujer	98
<b>Total general</b>	<b>102</b>

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

Género	Resultado
Femenino	99
Masculino	3
<b>Total general</b>	<b>102</b>

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	2
Heterosexual	96
Prefiero no decirlo	4
<b>Total general</b>	<b>101</b>

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	2
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	3
Ninguna de las anteriores	92
Prefiero no decirlo	5
<b>Total general</b>	<b>102</b>

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

Discapacidad	Resultado
Ninguna	101
Visual	1
<b>Total general</b>	<b>102</b>

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

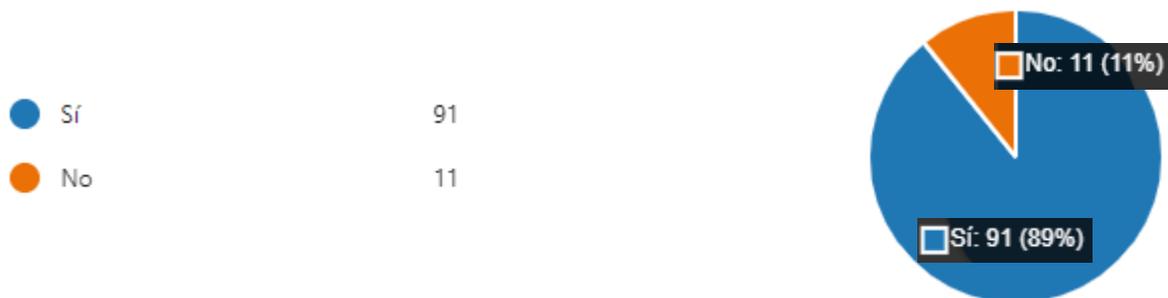
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	102
<b>Total general</b>	<b>102</b>

## 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	89%
Convocatoria		

### Observaciones

Se observa una percepción positiva en general del 89% lo que evidencia un **cumplimiento parcial** frente al manejo del proceso de convocatoria del evento.

## DESARROLLO DEL EVENTO

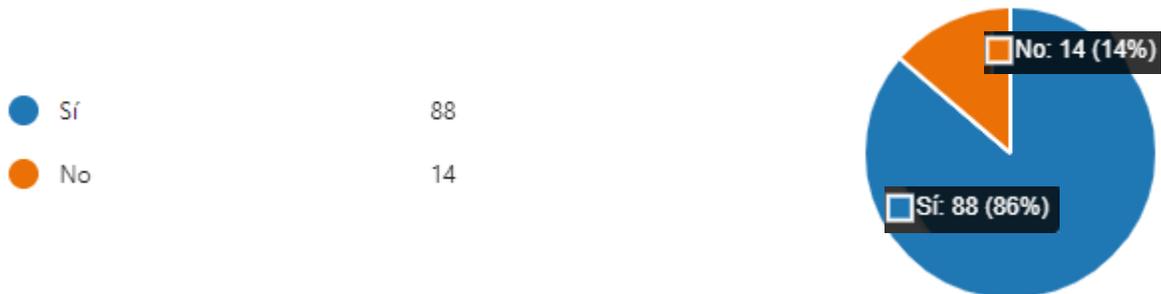
El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

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

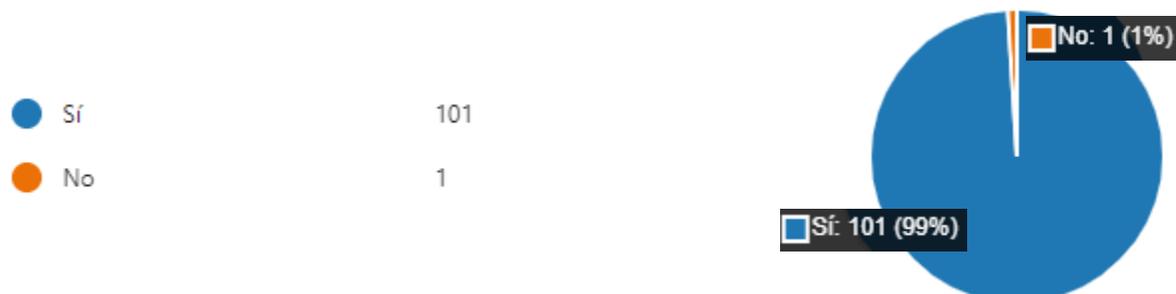
**Gráfico 2.** Resultados Pregunta: En una escala del 1 al 4, siendo 1 muy malo y 4 muy bueno. ¿Cómo calificaría el evento?



**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.



<b>Evaluación Cualitativa Componente</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>95%</b>
Desarrollo del Evento		

**Observaciones**

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 95% 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.



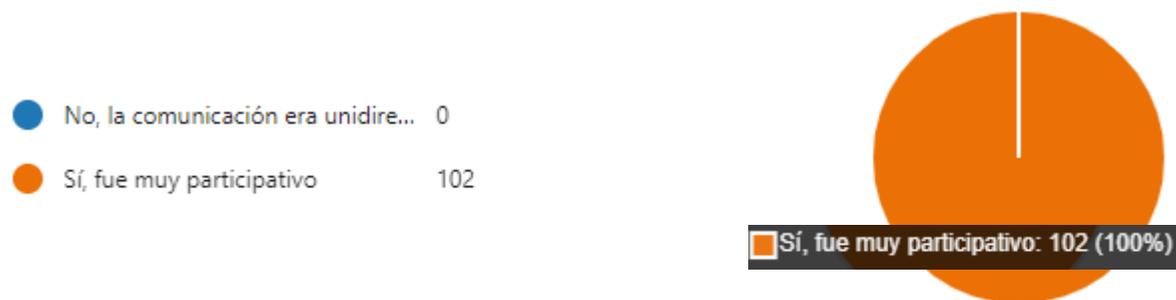
<b>Evaluación Cualitativa Componente</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>98%</b>
Comprometidos con el Buen Trato		

**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.

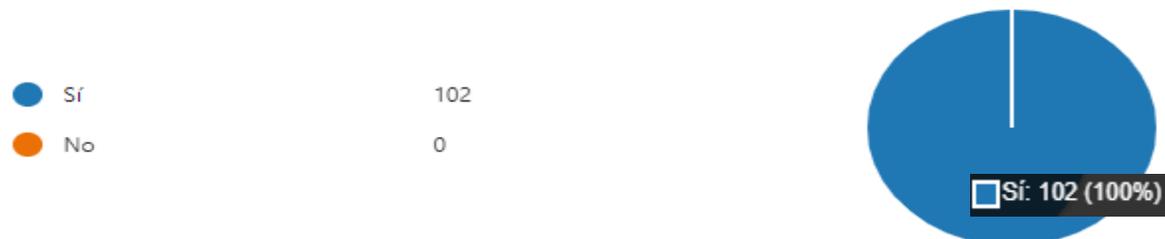
## CONTENIDOS DEL EVENTO

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.

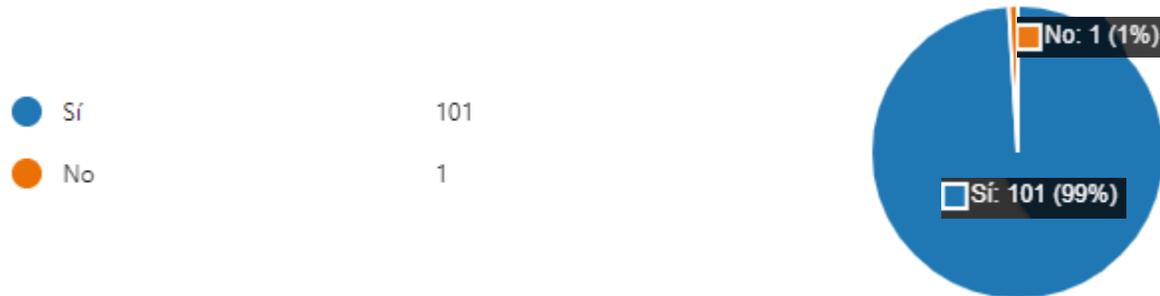
**Gráfico 9.** Resultados Pregunta: ¿Diría que el evento fue participativo?



**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	100%
Contenidos del Evento		

**Observaciones**

En este componente se evidencia una percepción positiva en general del 100%. 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?

Que se sigan realizando estos talleres son excelentes
Excelente proceso. Nos brindaron muchas herramientas para aplicarlas en nuestras labores de docencia
Seguir con este gran trabajo de capacitaciones y actividades buenas para nosotros
Seguir capacitando nos muy buena la capacitación esperamos que sea mensual
Agradezco por tan excelente capacitación. Excelentes profesionales. mil gracias
Venir más seguido
Muy bonita la capacitación que sean más seguidas
El día dos el espacio de uno de los q nos tocó no fue el óptimo ya q nos tocó de pie no era lo suficientemente grande
El tema de inclusión es muy importante para capacitarnos más a fondo más tiempo
Que se den a conocer más actividades enfocadas a niños menores de 3 años.
Trabajar más temas sobre modalidad Dimf modalidad familiar
Excelente cualificación, fue una experiencia enriquecedora
Sería muy bueno que sigan dando esta clase de oportunidades para crecer como persona y profesional enriqueciendo nuestro conocimiento
MUCHAS FELICIDADES 🎉😊

Mas tiempo
Tener espacios, para profundizar algunos temas como inclusión
Que sigan haciendo esta clase de actividades pero que sea cada 8 días y no los 3 días seguidos
Que se vuelvan a brindar estos espacios significativos para nuestra labor como docentes.
Capacitación con más tiempo para abordar los temas extensos, Gracias.
Agradecer a mandalavivida por las enseñanzas
Que el trato de los capacitadores hacia nosotros sea un poco más empático
Que se den más estrategias en cada uno de los tesoros y menos teoría que está a veces ya se tienen.
Los trabajadores de icbf que no tenemos receso por prestación del servicio a los niños deberían darnos 1 semana de estas cualificaciones gracias
Excelente capacitación felicitaciones gracias a Dios por ponerla en nuestras manos
Dar a conocer con tiempo y que se de en todo Boyacá
Que se sigan brindando estos espacios de actualización de nuestra hermosa labor para ponerlo en práctica
Gracias