

INFORME DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO

2023

**PROCESO DE CUALIFICACIÓN
MANDALAVIDA EN LOS TERRITORIOS
MOCOA-PUTUMAYO**

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



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 30 de agosto al 02 de septiembre.

Lugar

Mocoa-Putumayo

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 30 de agosto al 02 de septiembre

2023

RESULTADOS

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

98%

Convocatoria

98%

Desarrollo del evento

94%

Comprometidos con el Buen Trato

99%

Contenidos del Evento

100%

Ruta de la Excelencia en el Servicio



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 Mocoa-Putumayo. 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 243 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	4
Agente Educativo	191
Agente Social	23
Profesor/a y/o maestro/a	11
Profesional en salud	14
Total general	243

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

Sexo de Nacimiento	Resultado
Hombre	26
Mujer	217
Total general	243

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

Género	Resultado
Femenino	218
Masculino	25
Total general	243

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

Orientación sexual	Resultado
Bisexual	3
Gay	1
Heterosexual	224
Lesbiana	1
Mujer	3
Matrimonio	1
Prefiero no decirlo	10
Total general	243

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

Grupo poblacional	Resultado
Comunidades campesinas	3
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	13
Ninguna de las anteriores	159
Prefiero no decirlo	11
Pueblos indígenas	54
Gitanos o Rrom	1
Palenquero	1
Raizales	1
Total general	243

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

Discapacidad	Resultado
Física	1
Ninguna	238
Visual	1
Auditiva	2
Psicosocial	1
Total general	243

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

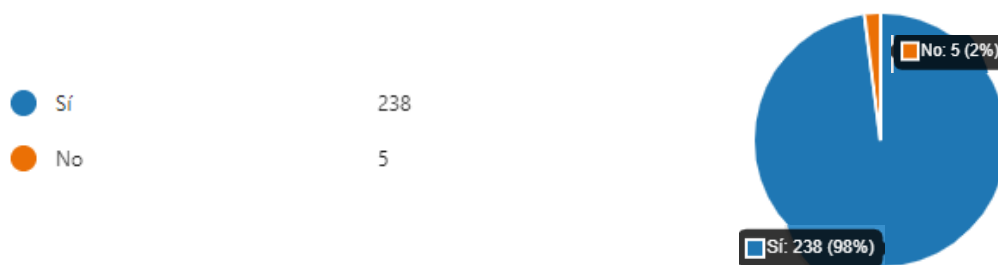
¿Ha sido víctima de violencia y/o desplazamiento forzado?	Resultado
NO	138
Prefiero no decirlo	4
SI	101
Total general	243

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	98%
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 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?

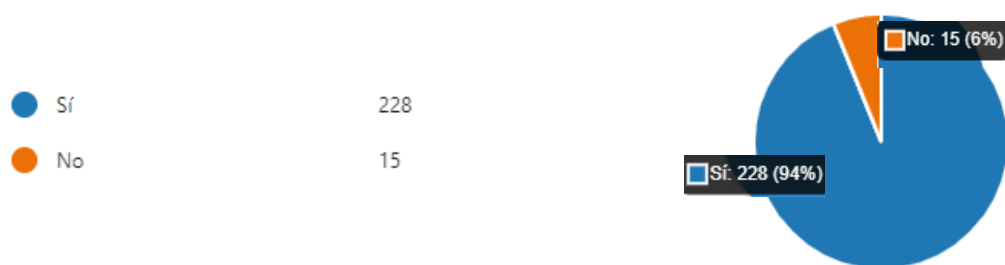


Gráfico 4. Resultados Pregunta: ¿Los oradores o presentadores estaban bien informados y resolvieron las dudas pertinentes durante el evento?

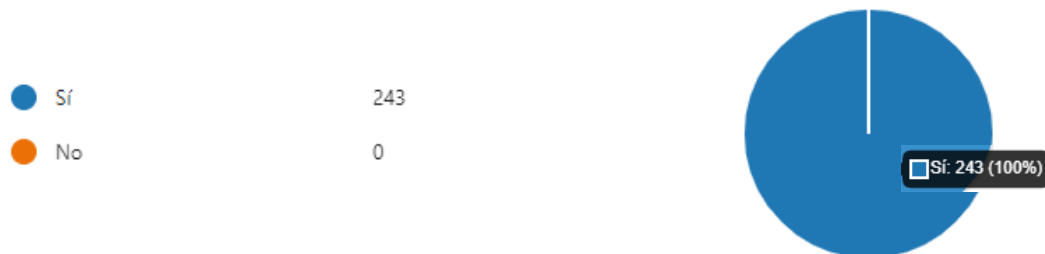


Gráfico 5. Resultados Pregunta: Los espacios físicos y herramientas tecnológicas utilizadas fueron adecuadas para el desarrollo de la capacitación



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.



Evaluación Cualitativa Componente	PROMEDIO	94%
Desarrollo del Evento		

Observaciones

Se evidencia un cumplimiento con una percepción positiva del 94% 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.

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

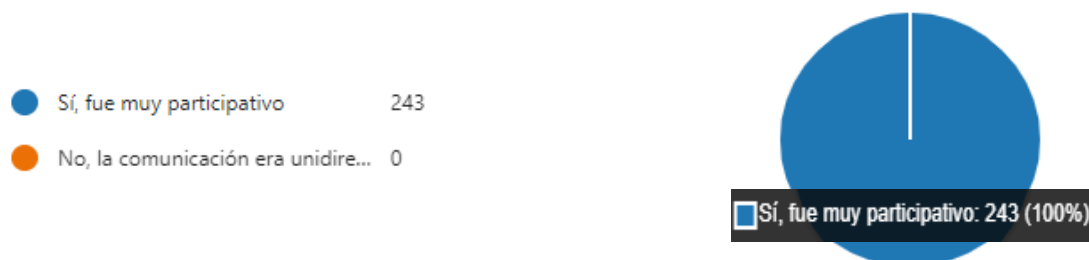


Gráfico 10. Resultados Pregunta: ¿Considera pertinentes los temas y actividades desarrolladas para su labor profesional?

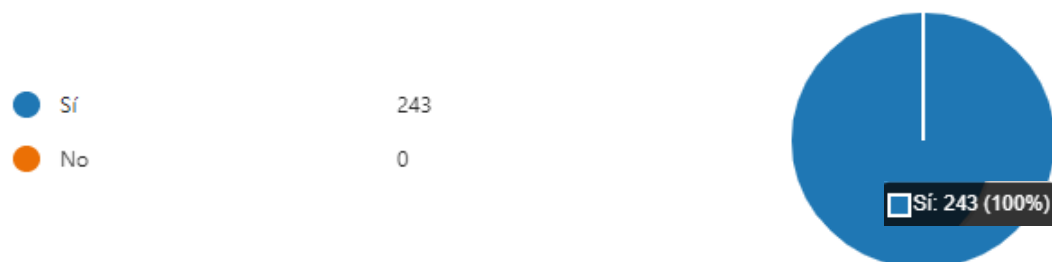
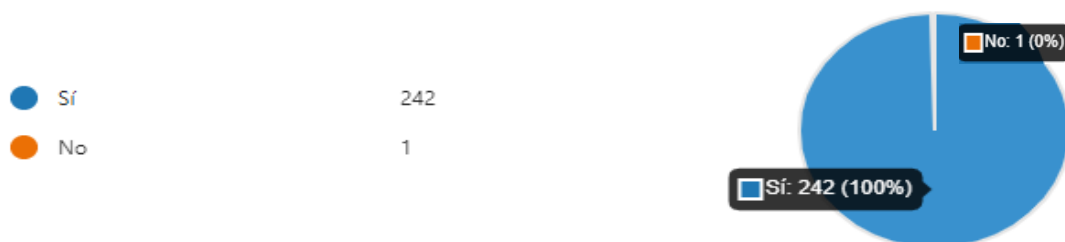


Gráfico 11. Resultados Pregunta: ¿La profundidad y actualidad de los contenidos fueron pertinentes para el cumplimiento del objetivo de la capacitación?



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?

Es necesario hacer más a menudo para crecer más como personas y profesionales
Por favor traer más capacitaciones como está excelente trabajo
Que se sigan implementando estos espacios
Muy bueno el servicio
Ninguna
Tener cuidado al momento de escoger el espacio, hubo demasiada contaminación auditiva lo qué no permitía la concentración requerida
Ninguna
Felicitaciones por brindarnos estos espacios significativos. Sugerencia que no sea el fin de semana.
Que los espacios sean más tranquilos y adecuados debido a que hubo mucho ruido y en ocasiones no se permitía escuchar bien la información. Teniendo en cuenta el clima tan caluroso se debió brindar más hidratación.
Que no se den jugos artificiales, en los refrigerios y almuerzos.
La verdad la actividad estuvo muy acordé y me encantó la forma en la que nos enseñaron los temas. Más prácticos que teóricos

Que se sigan dando estos espacios con más frecuencia
El espacio que sea en un lugar amplio
Que los espacios de cualificaciones se den en semana, y no los fines de semana Debido a los espacios familiares
Todos los profesionales encargados del programa fueron muy profesionales y atentos a excepción de uno, me gustaría que se percataran de que su personal sea apto para el buen manejo de equipo teniendo en cuenta que se maneja docentes de primera infancia o cualquier tipo de población, siempre debe prevalecer el carisma ya que todos venimos a aprender y no llegamos sabiendo.
Las actividades k realizamos estuvo muy bueno
Que las actividades se realicen a mitad del mes
Por favor cuando se realizan esto sea en mitad de mes ya q a principios y finales estamos recargados de trabajos como informes y demás
Gracias por permitirnos este espacio de interactuar con las demás personas
Que los días, de cualificación sean dentro de la jornada laboral.
Para informar sobre un próximo evento, que haya una mejor comunicación.
Para la próxima la comida a horas y. Hidratación poca en la tarde. La comida de 1 a 4 un dos. El espacio desgraciadamente estaba ocupado con trabajadores y mucha contaminación auditiva.
Que estos eventos de capacitación que son muy valiosos para nosotros se brinden en espacios que no sean fin de semana, debido a que muchas tenemos hijos y se los d3ja al cuidado de otras personas y no se está tranquilo en su totalidad en las capacitaciones y talleres, gracias
Quisiera q este evento se repita continuamente
Todo estuvo interesante para replicar a nuestros niños y niñas, excelente cualificación me encantó toda la atención , una recomendación los refrigerios sean variaditos
Logística
Sugiero que este tipo de eventos se realicen con más frecuencia.
La firma de las planillas debe ser posterior a la entrega del almuerzo, refrigerio o lo que se va entregar, muchas gracias por las actividades recreativas en pro del bienestar del talento humano que labora con la primera infancia.
Me parece muy excelentes las estrategias y metodología implementadas
Mejor calidad en el almuerzo
Realizar una segunda sesión
Mejorar el almuerzo
Que estas capacitaciones se hicieran con más frecuencia
Excelente organización, felicitaciones
Todo, fue muy bonito ya que las actividades fueron divertidas, para aplicar con los niños y niñas
Continuar con estos talleres por favor con otros temas. Son excelentes y muy importantes para complementar y fortalecer nuestro trabajo y labor tan importante.
Que esta experiencia sea transmitida en los establecimientos educativos ya que ayudan a formar a docentes, DD, estudiantes, padres de familia y comunidad en general a fortalecer cada uno de los ámbitos y fortalecernos como seres humanos.
Felicitar al profe por las dinámicas realizadas
Me gustaría que estos espacios se repitan más seguidamente.
Ninguno
Ningún comentario
Que los espacios sean más ventilados no había ventiladores y hacía mucho calor

Muy buenos días. (Que se tenga en cuenta todo el talento humano) ya que todos trabajamos unidos para el bienestar de los niños. Incluyendo a (manipuladoras de alimentos y servicios generales).
Ninguna
Desearía que estas actividades se vuelvan a repetir
Gracias por esta bendición de MANDALAVIDA pero sugiero respetuosamente comenzar puntuales e informar con antelación el cambio de lugar del evento. Y por favor tener en cuenta también a las docentes que si nos inscribimos en el link y no aparecimos en el listado. Gracias.
No tengo sugerencias
Ninguno
Implementar más cursos así dinámicos que nos brinden apoyos en nuestro quehacer pedagógico, de igual manera de debería incluir uno que nos brinde apoyo en población con discapacidad
De un salón a otro se interrumpía las actividades por mucho ruido se hacía recreación al mismo tiempo
El espacio para la recreación no fue adecuado por lo que se debería buscar un espacio más libre teniendo en cuenta que cuando se dio mandala vida en puerto así fue excelente
Ninguna
Quiero felicitar a todos los instructores de MANDALAVIDA y el ministerio del deporte, por este gran evento de participación de la primera vez que infancia, y que estos espacios de cualificación se den más seguido y para el talento humano, mil gracias
Estás actividades bueno sería que realicen cada tres meses
El taller brindo muy buenas herramientas para fortalecer nuestros conocimientos.
Se debe tener en cuenta la distancia de los espacios ya que por estar Cerca se interrumpía el proceso
Me gustaría q este tipo de actividades se llevarán a cabo más frecuente ya q es d gran aporte para nosotras.
Que se está experiencia se repitan con de gran aprendizaje
Excelente programación
Muy interesante
De manera respuesta sería importante que nos compartan a través de algún link sus estrategias, que abarcan todas estas actividades, recreativas dinámicas, para enriquecer nuestros conocimientos, y ponerlos en práctica.
Que se tenga en cuenta a los grados jardín y transición de los colegios oficiales, y que se haga en jornada laboral